



REPORT

Special
Study

**FOLLOW-UP ON SPECIAL STUDY
OF FEDERAL OFFICES IN
BRITISH COLUMBIA
DESIGNATED TO RESPOND
TO THE PUBLIC IN BOTH
ENGLISH AND FRENCH**

MAY 2000

**FOLLOW-UP ON SPECIAL STUDY OF
FEDERAL OFFICES IN BRITISH COLUMBIA
DESIGNATED TO RESPOND TO THE PUBLIC
IN BOTH ENGLISH AND FRENCH**

Office of the Commissioner of Official Languages
<http://ocol-clo.gc.ca>

Cat. No. SF31-44/2000
ISBN 0-662-64913-3

TABLE OF CONTENTS

SUMMARY

A)	INTRODUCTION	- A1 -
1.	Background	- A1 -
2.	Objectives	- A3 -
3.	Scope, methodology and limits	- A3 -
B)	GENERAL OBSERVATIONS	- B1 -
1.	Signs and documentation	- B1 -
2.	Active offer	- B2 -
a)	Signs	- B3 -
b)	Greeting on the telephone and in person	- B4 -
3.	Service	- B6 -
a)	Availability of service in French on the telephone	- B6 -
b)	Availability of service in French in person	- B7 -
c)	Quality of service in French and courtesy	- B8 -
d)	Comparability	- B8 -
4.	Two-language capability of offices	- B9 -
5.	Informing managers and employees of their official languages obligations	- B11 -
6.	Informing the public about offices designated bilingual	- B12 -
7.	COL's recommendations	- B13 -
8.	Conclusion	- B14 -
C)	AUDIT OF OFFICES	- C1 -
	Agriculture and Agri-Food Canada	- C2 -
	Business Development Bank of Canada	- C4 -
	Canada Customs and Revenue Agency	- C6 -
	Canada Mortgage and Housing Corporation	- C10 -
	Canada Post Corporation	- C12 -
	Canadian Food Inspection Agency	- C17 -
	Canadian Heritage	- C22 -
	Citizenship and Immigration	- C28 -
	Environment Canada	- C31 -
	Fisheries and Oceans Canada	- C35 -
	Foreign Affairs and International Trade	- C41 -
	Health Canada	- C43 -
	Human Resources Development	- C45 -
	Industry Canada	- C56 -
	Justice Canada	- C57 -
	National Defence	- C59 -
	Public Service Commission	- C61 -
	Public Works and Government Services	- C63 -
	Royal Canadian Mounted Police	- C65 -
	Statistics Canada	- C76 -

Veterans Affairs Canada	- C78 -
Western Economic Diversification Canada	-C81 -

Appendix A - Recommendations of 1994

Appendix B - Glossary

SUMMARY

This report is a follow-up on the study that we undertook in 1994 to determine the extent to which federal offices which are designated bilingual provided good quality service in English and in French. It deals with the situation in British Columbia. Its purpose is to determine if the recommendations made in 1994 brought results and to correct effectively any deficiencies in the offices in question.

In light of the recommendations made in 1994 and the action plans that federal institutions prepared in response, progresses were made in some area but the overall results are unsatisfactory. The overall two-language capability of the designated offices has increased by 18% to attain 80% of the offices visited. However, it is difficult to obtain quality service in French on a consistent basis by telephone. Some offices nevertheless continue to provide quality service in both languages.

The percentage of offices displaying the symbol for service in both languages has increased from 55% to 75%. However, only seven of the 36 offices we visited offered a greeting in both languages in person. As for two-language greeting over the telephone, it was provided consistently in 50% of cases. The availability of service in French over the telephone has deteriorated compared to 1994: in only 64% of cases were the designated offices able to provide service consistently compared to 90% in 1994. On the other hand, service in person increased from 72% in 1994 to 89% in 1998. Staff in bilingual offices are now better informed of their linguistic obligations. Unfortunately, directives are not always adhered to. Providing services in both official languages still does not form part of the routine functioning of most designated offices.

A) INTRODUCTION

1. Background

The new *Official Languages Act* (OLA) came into effect on September 15, 1988. Under the OLA, every federal institution has the duty to ensure that members of the public can communicate with and obtain services from its central office in English or French, and has the same duty with respect to offices located within the National Capital Region (NCR), in areas where there is significant demand, or when warranted by the nature of the office.

Treasury Board Secretariat (TBS) published the *Official Languages Regulations - Communication with and Services to the Public* (Regulations) on December 16, 1991. The Regulations define the terms "significant demand" and "nature of the office" and establish general and specific rules governing their application. Federal institutions are required to designate the offices that must provide services in both official languages, based on the Regulations. TBS coordinated the process and compiled a list of designated points of service. The purpose of the Act and the Regulations is essentially to ensure the availability of services in either official language where a need exists and to enable the public to obtain services, at these designated offices, in the language of their choice.

In 1994, the Commissioner of Official Languages (COL) undertook a study to determine the extent to which federal institutions were complying with the provisions of the OLA and the Regulations. In his report (*A Study of Federal Offices Designated to Respond to the Public in Both English and French*) released on March 15, 1995, the COL found that services were available in both official languages in 79% of the designated offices (98.8% in Quebec and 72% on average in the other provinces and the territories), with variations from one province to another. The COL also made ten recommendations to improve service delivery in both official

* More information on this can be found in the Glossary in Appendix B.

languages at designated offices. These recommendations are listed in Appendix A. It should be noted that on March 17, 1995, TBS asked federal institutions to analyze the two-language capability of each office that is required to serve the public in both official languages. Institutions were also to draw up action plans for offices with unsatisfactory performance and report to TBS on their implementation. This exercise was completed in March 1996.

This study fulfills the COL's commitment to follow up on the implementation of the recommended corrective measures. Begun in the fall of 1996, this follow-up is being conducted region by region over a three-year period. Separate reports are being prepared for each province and territory as well as for the NCR. Proceeding in this manner will enable us to identify each linguistic community's specific problems, inform the federal institutions of situations concerning the delivery of their services in English and French and find solutions adapted to local and regional needs. Each report will enable the federal institutions involved to immediately correct shortcomings in service to the public. This report deals with British Columbia.

It should be borne in mind that the COL also specified in his study on points of service that "it should be possible to attain 100% effectiveness in two-language service to the public, where numbers warrant, which is the only figure that can be considered acceptable and satisfactory." In 1998, at the time of our follow-up, 199 federal offices out of 1,337 were designated to provide two-language service in British Columbia. It is essential that at these locations, members of the public can actually receive all services in the official language of their choice.

In view of the recommendations that the COL made in 1994 and the action plans that federal institutions developed at TBS's request, we were expecting that all the offices designated bilingual would have taken measures to ensure the provision of service in both official languages in British Columbia. We anticipated, however, finding occasional lapses, since the complaints we continue to receive show that the quality of services is inconsistent.

2. Objectives

Following the COL's recommendations, federal agencies made a commitment to take the required measures to ensure that services are provided in both official languages at their designated offices. This is, after all, a formal requirement under the OLA and the Regulations.

The purpose of the follow-up is to determine whether there has been improvement since 1994 and to assess the extent to which good quality services are offered and available in both official languages in these offices. Another goal is to efficiently correct any deficiencies in the offices being audited. To that end, specific recommendations are made for each office where there are shortcomings.

3. Scope, methodology and limits

In selecting the institutions to be included in the follow-up, special attention was paid to agencies which, under the Regulations, provide key services*: the Public Service Commission (PSC), Canada Post Corporation (CPC), Revenue Canada (Tax Services), Human Resources Development Canada (HRDC) (Income Security and Human Resources Canada Centres), the Royal Canadian Mounted Police (RCMP) and Canadian Heritage. The other institutions selected provide services of a general nature to the public and/or are of special importance to the French-speaking population of British Columbia.

To evaluate the availability of service, our auditors chose the client approach; that is, they acted like French-speaking citizens of British Columbia trying to obtain service in their language. They therefore made their requests for service in French, and if the employee replied in English without directing them to a bilingual employee, the auditors recorded that services were not

* More information on this can be found in the Glossary in Appendix B.

available in French. They generally did not insist that the organization find someone who could serve them in French.

To begin with, they checked whether telephones were answered in both official languages and whether services were actually available in French at the numbers listed for that purpose in the Government of Canada section of the local telephone directories. They also compared the numbers in the telephone directories with those on the TBS list to identify any discrepancies.

They made at least two telephone calls to each of the offices. They then observed whether the greeting was in both languages and whether service was provided in French consistently, occasionally or not at all. When they were greeted in both languages and obtained service in French on each call, our auditors indicated that two-language greeting was consistent. When the greeting was sometimes in two languages and sometimes in only one, they indicated that two-language greeting was available occasionally. When, on each call, the greeting was in only one language, they indicated that there was no two-language greeting.

The auditors visited each office which provided service in person to check signage, documentation, greeting and the availability of service in French. They met the manager to inform him or her of the results of their audit. When they found shortcomings, they informed the manager of the recommendations that would be included in the COL's report.

They also told managers that any corrective action taken before the audit report was published would be noted in it. In addition, the auditors informed the regional director of each organization of their observations and of any recommendation involving the offices under that person's authority. The results of the audits were also sent to the deputy head of each federal institution for comment. We publish the institutions' responses in Part C of the report, immediately following the recommendations to each organization.

As for limits, it should be noted that in the 1994 study, the statistical data were weighted* and the results for British Columbia were valid within a limit of 10%. The data from the follow-up have not been weighted and are intended only to describe the situations in the offices visited.

Recommendations made in this report apply only to the offices we visited. However, federal institutions have a duty to examine the linguistic situation in their other offices designated to serve the public in both official languages, and to implement such recommendations as would be relevant there. Also, members of the public can inform us of any shortcomings they encounter at an office designated to provide services in both official languages. These would be investigated through the normal complaints handling process.

* More information on this can be found in the Glossary in Appendix B.

B) GENERAL OBSERVATIONS

In our 1994 study, we audited 90 designated offices in British Columbia. In the follow-up, we audited 38. The audit exercise took place for the most part during the summer and autumn months of 1998.

The following pages present general observations on the offices of federal institutions which were included in the follow-up in British Columbia. The findings give a portrait of the situations in these offices, which are designated to serve the public in both official languages, and enable us to make some degree of comparison with the situation reported in the 1994 study.

At the time of our 1994 study, British Columbia had 1,550 federal offices, 264 of which were designated to provide services in both languages. In 1998, at the time of our follow-up, there were 1,337 offices, 199 of which were designated bilingual. Thus there has been an overall decrease of 14% in the number of federal offices. On the other hand, for offices designated to provide service in English and French, the decrease is far more extensive, at 25%. This out of proportion decline in the number of offices designated to provide service in English and French requires that each Federal Government Institution review the situation to ensure that its offices are able to provide French-speaking citizens living in British Columbia with adequate services.

1. Signs and documentation

Most of the physical elements associated with the provision of service in both official languages showed deterioration, except for the interior signage. For example, it was noted during the follow-up that exterior signage in both languages decreased from 94% in 1994 to 92% in the follow-up, while interior signage in both official languages increased from 61% to 75%. Designated offices seem to experience some difficulty managing bilingual documentation and forms. Although documentation was available in both languages in 73% of the offices in 1994, that percentage had dropped to 61% in 1998. In 1994, forms were available in English and

French in 88% of the offices; in 1998, this percentage declined to 80%. A little more vigilance by the managers of designated offices would help improve the situation.

We have made specific recommendations for the offices with shortcomings in this area.

Table 1

Materials Available in Both Official Languages		
Type of material	1994 study	1998 follow-up
<i>Exterior sign</i>	94%	92%
<i>Interior sign</i>	61%	75%
<i>Documentation</i>	73%	61%
<i>Forms</i>	88%	80%

2. Active offer

Under Section 28 of the OLA, federal institutions are required to provide their clients with a choice of the official language in which they wish to communicate by ensuring that "appropriate measures are taken, including the provision of signs, notices and other information on services and the initiation of communication with the public, to make it known to members of the public that those services are available." Therefore, the onus is not on members of the public to request or demand service in their language. On the contrary, the intent of the OLA is that federal institutions should invite members of the public to communicate with them in the official language of their choice.

The perception that members of the public have of the availability of service in their language depends largely on the effectiveness of measures related to signs and greetings in both languages, over the telephone and in person.

In 1994, we evaluated the quality of measures taken to encourage clients to choose the language in which they wish to be served. This evaluation was based in part on the presence or absence of relevant signage, but also on whether or not employees used a greeting formula which would indicate to members of the public that they could be served in either language. A third element of the evaluation was the attitude shown by staff to a request for service in the language of the local linguistic minority. In 1994, the measures intended to promote the use of services in French in British Columbia were satisfactory or better in only 53% of cases.

In the follow-up, we limited ourselves to observations on whether or not a two-language greeting was used over the telephone and in person and on the presence or absence of signs telling clients that they could be served in English or French.

a) Signs

A sign is often the only indication the public has that an office is designated to provide service in English and in French. A pictogram or a sign is therefore essential. Since 1988, official languages policies have required that institutions whose employer is the Treasury Board use TBS's official symbol (see left), and that other institutions use this or an equivalent symbol.



In 1994, 55% of designated offices in British Columbia displayed a sign (pictogram) indicating that service was available in English or French. At the time of the follow-up, 75% of the offices visited displayed the TBS pictogram or an equivalent symbol. This is a noteworthy improvement. However, we find it difficult to understand why nine of the designated offices visited still do not display an appropriate symbol, ten years after the TBS made its pictogram available to them.

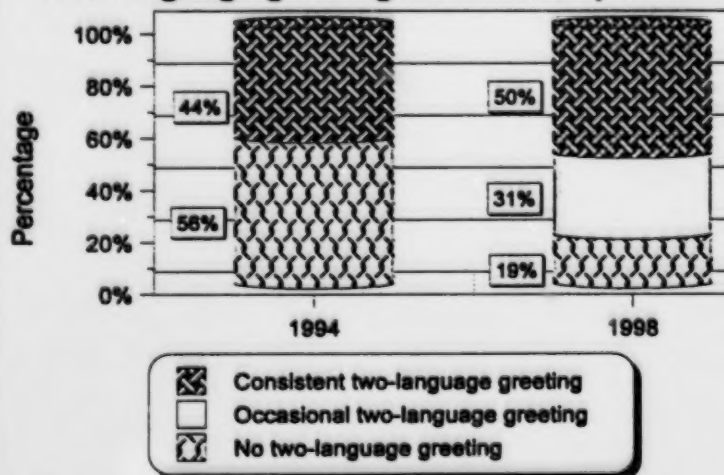
Table 2

Signs on the Availability of Service in Both Official Languages		
Board or poster	1994 study	1998 follow-up
<i>Present</i>	55%	75%
<i>Absent</i>	45%	25%

b) Greeting on the telephone and in person

Graph 1

Two-language greeting over the telephone



In 1994, employees in federal institutions in British Columbia used a two-language greeting on the telephone in only 44% of cases. At the time of our 1998 visit, we noted an improvement, but also a certain inconsistency in the way employees of designated offices in British Columbia answered telephone calls.

Employees used a two-language greeting consistently on the telephone in 50% of cases; they used a two-language greeting occasionally in 31% of cases; they did not use a two-language greeting in 19% of cases. We have made recommendations to institutions whose offices showed deficiencies in this regard.

**Active offer in person
is still inadequate.**

In 1994, there was a two-language greeting in person in barely 4% of cases. During our recent survey, only seven of the 36 offices we visited (19%) provided a two-language greeting to our auditor. Federal institutions must take concrete measures to rectify this deficiency, which has persisted too long.

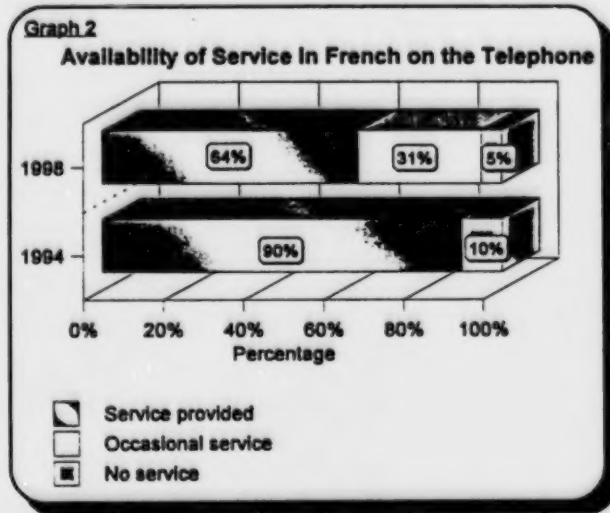
The absence of active offer by federal employees can only discourage French-speaking clients in British Columbia from exercising their language rights. In our experience, when members of the public are not clearly encouraged to choose the language of service, the level of demand in the minority language declines significantly.

It should also be noted that citizens often feel at a disadvantage when they deal with federal employees because public servants personify authority, have a better knowledge of the services the clients need and control access to those services. It is even more important for clients to be invited and encouraged to choose the language of service when they deal with institutions responsible for law enforcement, such as the RCMP, Customs or Revenue Canada, or with institutions providing financial assistance such as the Business Development Bank of Canada or the Canada Mortgage and Housing Corporation (CMHC).

In short, active offer is an essential component of good service. The use of signs and a two-language greeting to indicate that services are available in either language is as indispensable to good service as common courtesy.

3. Service

a) Availability of service in French on the telephone



During the 1994 study, telephone receptionists at bilingual offices in British Columbia provided service in French in 90% of cases. The situation has deteriorated in 1998. Furthermore, in 1998, we once again found fault with the inconsistency shown by employees of certain designated offices in providing service in French over the telephone.

Employees provided service in French consistently in only 64% of cases; they did so occasionally in 31% of cases; and in 5% of cases telephone service was not available in French.

The main factors accounting for this performance are as follows: the poor two-language capability of many offices, the fact that calls are transferred in English only to voice mailboxes where messages are in English only, interruptions in the chain of service, and inaccuracies in the numbers listed for service in French in the British Columbia telephone directories; also, the fact that managers are not carrying out the necessary follow-up to ensure that their staff are using the standard formulas and following established procedures for serving members of the public in both official languages. We have made specific recommendations to rectify the situation in offices which showed deficiencies in this regard.

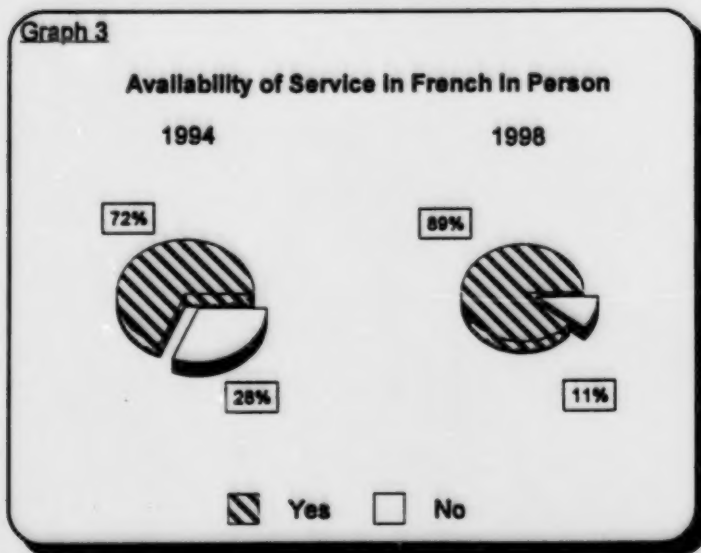
We also made calls to two dedicated telephone lines. In each case, we received good quality service in French.

As we stated earlier, reception clerks play a significant role in the provision of service to the public. Clients form their perception of the availability or unavailability of service in their language from the reception or greeting they receive. We deplore the fact that some telephone receptionists apologize for not being able to speak French or, wishing to ensure they fully understood the client's request, repeat it in English. In such circumstances, the offer of service conveyed by their two-language greeting is no longer really meaningful. Employees should instead call as quickly as possible upon the services of a colleague who is able to serve the client in French. By breaking the chain of service in which they are the first link, they oblige French-speaking clients to try to express themselves in English.

We also noted that French-speaking clients in British Columbia are too often transferred to a bilingual employee in English. This discourages the client from continuing the conversation in French. Federal institutions must take all necessary measures to ensure that French-speaking clients in British Columbia feel free to choose to communicate in French at every stage of service.

b) Availability of service in French in person

At the time of our follow-up in 1998, service in person showed a noteworthy improvement.



Service in French was obtained at 89% of the offices visited, compared to 72% at the time of the initial study. Such services in French should be available to the French-speaking community in British Columbia at all times in all designated offices.

c) Quality of service in French and courtesy

When service in French was provided, the auditors assigned one of three ratings ("very good," "satisfactory" or "poor") to it by evaluating employees' ability to communicate comprehensibly in French. In 1994, the overall evaluation of service provided in French (including telephone and in-person service) was satisfactory or better at 96% of the designated points of service in British Columbia.

At the time of our follow-up, the linguistic quality of the service provided in French over the telephone was rated satisfactory or better in 94% of cases. As for the linguistic quality of service in French in person, it was judged satisfactory or better at 97% of the offices that were able to provide service. Therefore, as in 1994, in offices able to offer service in both languages, the quality of the service in French is generally good.

With regard to courtesy, all of the offices visited (100%) and almost all of the offices (97%) our auditors have communicated with by telephone have provided courteous service.

d) Comparability

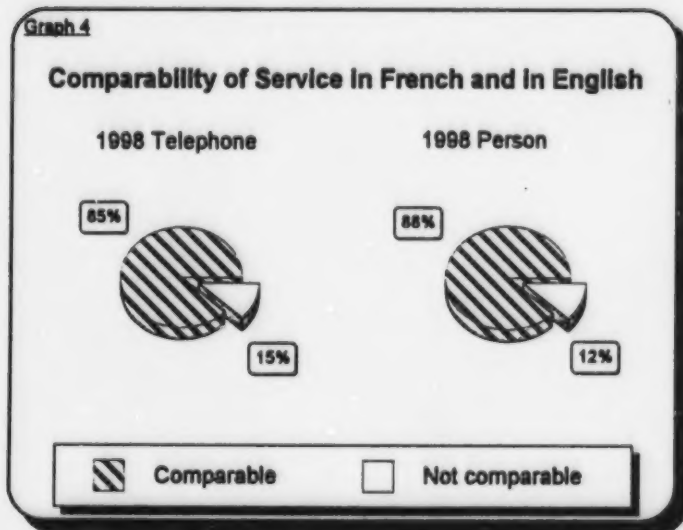
The degree of comparability between service provided in French and that offered in English was judged "very good" when the employee immediately provided our auditor with the service requested in French. An office was rated "satisfactory" when the employee, perhaps after asking our auditor to speak more slowly, was able to provide him with adequate service in French.

Service on the telephone was rated "poor" in the following case, by way of example. Service was provided by means of an interpreter. The auditor had to ask his questions in French so that a third party could translate them into English. The employee answered the questions in English and the interpreter translated the answers into French. While the quality of the interpreter's French may have been very good, we consider this manner of providing service in French inadequate.

During the follow-up, our auditors obtained service in French in person at 89% of the designated offices that they visited in British Columbia. They consistently obtained service in French on the telephone in 64% of cases and occasionally in 31% of cases.

As a general rule, when they obtained service in French, our auditors estimated that it was comparable to that provided in English in 85% of cases by telephone and 88% in person. The offices of federal institutions in British Columbia must take strong measures to ensure that services provided in French are of comparable quality to those available in English. Thus, when service is provided in English 24 hours a day, it must be provided in French under the same

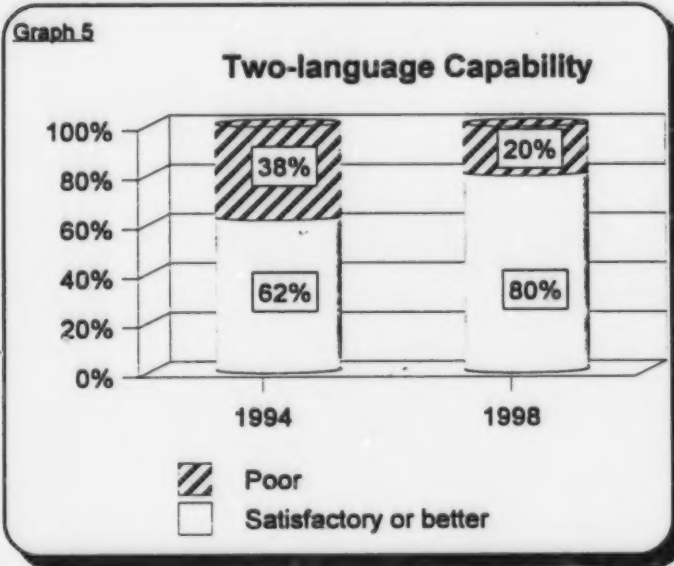
conditions. When an office provides service in person in English, it is also required to provide service in French. The profiles of each office that are found in Part C of this report give details of the various reasons why the auditors judged that service was or was not comparable. The institutions cited should take the required measures to rectify the deficiencies.



4. Two-language capability of offices

The auditors evaluated the two-language capability of a point of service by considering the following two factors: whether or not the office had enough bilingual staff to provide good-quality service in both languages consistently, and whether or not these resources were assigned to positions and work shifts effectively.

The follow-up showed that designated federal offices in the province had increased their capability to provide service in both official languages. In 1994, the capability to provide service in English and French was rated satisfactory or better at 62% of the offices designated in British Columbia; in 1998, this percentage had increased to 80%. However, two of the offices visited



(6%) had no two-language capability, while five (14%) had rather poor capability to serve the public in both languages. This was particularly apparent in offices where employees work shifts and bilingual staff are inadequate to provide service in both languages on each shift. Four other offices (11%) had only one bilingual employee to provide service in French. Thus when the employee is absent for any reason,

these offices are no longer able to provide any service in French. For the minority official language community in British Columbia, this situation is still cause for concern.

At offices where two-language capability is deficient, service in French may be available through administrative arrangements which are usually cumbersome and inadequate. We recognize that some offices may need to take temporary administrative measures to provide service in French. Such arrangements, however, should not become permanent; otherwise, French-speaking clients are not receiving service of equal quality as required by the OLA. Of the offices audited in 1998 in British Columbia, two used administrative measures to provide service in French, successfully or unsuccessfully. No matter what arrangements are made to provide service in French, the absence of adequate two-language capability means that these offices are not meeting their linguistic obligations.

Federal institutions whose two-language capability leaves something to be desired are presently unable to adequately serve British Columbia's French-speaking citizens in French. They must immediately take the measures required to obtain the necessary resources for the effective provision of service in both official languages.

5. Informing managers and employees of their official languages obligations

In our 1994 study, we found that 77% of the managers and 70% of the employees of designated offices in British Columbia were fairly well informed about their linguistic obligations. At the time, we interviewed a considerable number of managers and employees. In our 1998 follow-up, we met mainly with managers. We found that 82% of the personnel of designated offices were well informed of their linguistic obligations. This constitutes slight progress in this regard.

We note, however, as shown by the results of our audits, that employees do not always apply the directives received. In addition, the directives are not always explicit, particularly as regards the language to be used to direct French-speaking clients to a bilingual employee. We have made recommendations concerning offices where a reminder to staff would be helpful.

In carefully reviewing the performance of each office and the data on its linguistic obligations, we found that the managers of offices that performed well had made the provision of quality two-language service part of the routine administration of their office. In addition to circulating directives from their head or regional offices, they had organized staff training and orientation sessions; they also regularly discussed problems related to the provision of service in both languages with the staff and monitored the application of directives. In addition, most of them had regular contacts with British Columbia's French-speaking community.

6. Informing the public about offices designated bilingual

The 1994 study showed that federal institutions had not adequately informed the French-speaking community in British Columbia of the availability of services in French. The measures taken to inform them were rated very good or satisfactory in only 67% of cases. The follow-up shows that the situation has clearly improved in this regard.

We found that 88% of the offices audited in 1998 listed their services in the federal government pages of local telephone directories. However, this figure may be deceptive. Our review of the telephone directories shows that the current situation does not make it possible for French-speaking citizens to find out as easily as English-speaking citizens where they can obtain service in their first language. In British Columbia, English-speaking members of the public need only to consult the telephone directories to find out where service is available. This is not the case for French-speaking members of the public, since the publication of information in the telephone directories does not necessarily mean that an office is able to provide service in French or that it is designated bilingual.

The TBS compiles a directory of federal offices that are designated to serve the public in both official languages. In conducting our follow-up, we noted that some of the information in the TBS directory for offices in British Columbia was inaccurate. Some telephone numbers in the directory did not match those found in the pages of local telephone directories. Other entries were out of date. In other cases, there was either no listing or the office had moved without updating the information. Federal agencies and the TBS will have to ensure the reliability of such information.

In June 1994, TBS published, in French-language media outside Quebec and in English-language media in Quebec, a list of federal offices designated to serve the public in both official languages. No update was provided in 1995 and in 1996. TBS now publishes the list of offices that provide services in both official languages on the Internet. The CPC also lists on the

Internet offices that provide services in both official languages. However, not all Canadians have access to the Internet, far from it. The Office of the Commissioner of Official Languages therefore decided to join TBS in making this list available to the general public as an insert, which appeared in minority official language newspapers in the spring of 1997.

We also noted in the course of our follow-up that many designated offices had established regular contact with representatives of the French-speaking community in that province. However, seven designated offices (18%) should establish ongoing communication with the French-speaking community in order to identify its needs and inform it of available services. We encourage the community's representatives to pursue the ongoing consultations with the managers of federal offices to make them better aware of the needs of their community.

7. COL's recommendations

When a designated point of service fails to serve the public adequately in both official languages, the COL makes recommendations to the federal agency concerned so that it can take corrective action to improve service. These recommendations are to be found in Part C of the report.

The OLA and the Regulations require that services in French have the same status as services in English at designated offices. For example, if services are available in English 24 hours a day in a designated office, they must also be available 24 hours a day in French.

It should also be noted that the provision of service in French includes any communication intended to transfer the client to a French-speaking employee. Thus, an employee who is unable to serve a client in French should use a formula such as "Un moment, s'il vous plaît" and ask a French-speaking colleague to look after the client's request.

The COL's recommendations aim to ensure 100% effectiveness of service to the public in both official languages where needed in British Columbia. Nothing less is acceptable in federal offices expressly designated to provide services in English and French.

8. Conclusion

We are disappointed with the findings for British Columbia as a whole. We expected a greater improvement in the situation since our 1994 report. Our findings show that in spite of some progress, overall the problems identified in the report persist.

We urge the TBS and federal institutions to take stronger measures to ensure that all the offices designated bilingual in British Columbia provide quality service in both official languages.

Considering the out-of-proportion decline in the number of offices designated to provide service in English and French, it is incumbent on each institution to review the situation to ensure that its offices are able to provide French-speaking citizens living in British Columbia with adequate services.

C) AUDIT OF OFFICES

This part contains the observations we made concerning each of the 38 offices we audited in British Columbia as part of the follow-up. Where relevant, we compared the present situation with that revealed in the 1994 study. The reader will note that some offices continue to provide quality services in French, while others have allowed their performance to decline in relation to 1994.

This part of the report also contains specific recommendations for correcting the deficiencies we noted. The comments of the federal institutions immediately follow the recommendations.

Agriculture and Agri-Food Canada

(88018)

Commercial Building
28 - 176th Street
Surrey, British Columbia
V4P 2K1
(604) 541-3376

At the time of our 1994 study, this office was not able to provide service in French. The 1998 follow-up shows that the situation has not changed. This office is still unable to offer service in French.

At the number listed in the Vancouver blue pages directory, (604) 541-3376, the greeting is in English only.

Both exterior and interior signage was in English only. Following are a few examples of unilingual signage: "When this office is closed, please utilize our office at 207 PCB Bldg." and "Stables available in Washington." Documentation intended for the public was not available in both official languages. Furthermore the office did not display the TBS pictogram so that members of the public know that it provides service in both official languages.

On his visit, the auditor was greeted in English only and service could not be provided in French. The office has three employees, but none of the positions requires knowledge of both official languages. Staff did not seem to fully understand the requirements of the OLA nor their obligations in matters of services in both English and French.

We have learned during our visit, that this office will be amalgamated with services at Vancouver International Airport, which has a bilingual complement.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that Agriculture and Agri-Food Canada:

1. immediately put in place, until the office's two-language capability is increased, effective temporary administrative arrangements to provide French-speaking clients with services in French;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;
3. ensure, as soon as possible and within three months after the publication of this report, that this office is able to provide service over the telephone in both official languages at all times;
4. ensure, within two months after the publication of this report, that all exterior and interior signage at the office is in both official languages;
5. ensure, within two months after the publication of this report, that the TBS pictogram is displayed in full view of the public;
6. ensure, within two months after the publication of this report, that all documentation intended for the public is available in both official languages;
7. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;
8. ensure, as soon as possible and within three months after the publication of this report, that this office is able to provide services in person in both official languages, at all times;
9. increase, as soon as possible and within three months after the publication of this report, the office's two-language capability to provide service over the telephone and in person of equivalent quality in both English and French;
10. officially inform employees, within two months after the publication of this report, of their obligation to serve the public in both official languages.

At the time this report was being finalized, the Department had not provided us with its comments.

Business Development Bank of Canada

(15302)

One Bental Centre
Room 204
505 Burrard Street
Vancouver, British Columbia
V7X 1V3
(888) 463-6232

This office was not included in our 1994 study. The 1998 review shows that it provides adequate service in French, except for the greeting in person, which is not in both official languages.

We made two telephone calls to (888) 463-6232, the number listed in both the TBS directory of federal offices designated bilingual and the local telephone directory. A two-language greeting was used on both calls and the service provided in French was very good. A recorded message, in both official languages, invited callers to leave their name and telephone number.

Exterior and interior signage was in both official languages. Not all documentation intended for the public was available in both official languages. For example, the documentation related to the following project: "Working capital for growth & Young Entrepreneurs financing program" was in English only. However, forms were in both official languages. The TBS pictogram was displayed in full view of the public.

On his visit, the auditor was greeted in English only. However, as soon as he expressed his language preference, he received good quality service in French.

The office has 23 employees, but none of the positions requires knowledge of both official languages. Office staff are aware of their linguistic obligations. This office does not have regular contact with representatives of the French-speaking community, but would be well advised to do so in order to gain a better understanding of that community's needs and keep it informed of the services provided by the office.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Business Development Bank of Canada:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that all documentation intended for the public is available in both official languages;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;
3. increase, as soon as possible and within three months after the publication of this report, the office's two-language capability to provide service over the telephone and in person of equivalent quality in both English and French;
4. ensure, within three months after the publication of this report, that the office contacts the local French-speaking community to identify its needs and inform its members of the services provided by the office.

Bank's response

The Vice President and Area Manager of our Vancouver branch has reminded his staff of the importance of using a greeting formula in both official languages at all times, and this practice has already been put in place.

All documentation intended for the public is now available in both official languages.

The Vice President and Area Manager is perfectly bilingual and can therefore provide equal quality service in French and English on the telephone and in person. In addition, he has already undertaken business development initiatives with the local Francophone community.

Canada Customs and Revenue Agency

Burnaby-Fraser Tax Services

(93161)

4664 Lougheed Highway
Suite 201
Burnaby, British Columbia
V5C 6C2
(604) 669-3362

When we conducted our 1994 study, service provided in French at this office was adequate. The 1998 follow-up shows that the quality of the service offered in French has improved.

We made two telephone calls to this office. A two-language greeting was used on both calls and service provided in French over the phone and in-person was of very good quality.

Exterior and interior signage was in both official languages, as were documentation and forms. The TBS pictogram was displayed in full view of the public.

This office has 17 bilingual positions. All incumbents of bilingual positions meet the linguistic requirements. Office staff are aware of their linguistic obligations.

This office is complying fully with its linguistic obligations.

Canada Customs and Revenue Agency

Customs Border Services

(15464)

333 Dunsmuir Street
Vancouver, British Columbia
V6B 5R4
(604) 666-0547

When we audited this office in 1994, we determined that service provided in French was satisfactory. The 1998 audit shows that it offers very good service in French over the telephone, but the service in person is barely adequate.

Two telephone calls were made to (604) 666-0547, the number listed in both the TBS directory of federal offices designated bilingual. The number listed in the local telephone directory is (604) 666-0545. A two-language greeting was given on the first call, but the greeting was in English only on the second call. Our auditor subsequently received very good service in French on both occasions.

Although exterior signage was in both official languages, inside, there were a few home-made signs in English only. Documentation and forms available to the public were in both official languages. The TBS pictogram was clearly visible to the public.

During his on-site visit, the auditor was greeted in English only and adequate service could not be provided in French.

This office has ten positions, three of which require the basic level of language proficiency in both official languages. All incumbents of bilingual positions exceed the linguistic requirements. Staff have been informed of the office's linguistic obligations by means of written directives and reminders issued at meetings. This office maintains contact with representatives of the French-speaking community.

Following our visit, the Chief of Client Services issued a detailed report on the findings of our audit to her superior and the Regional Director of Customs Border Services circulated a memorandum to all employees to remind them of their official languages obligations, including requirements for signage and publications in both official languages. Employees in contact with the public were reminded of the obligation to greet members of the public with a two-language greeting and to provide service in the language chosen by the client. Unilingual staff were also reminded of the procedure for directing members of the public who wish to be served in French to bilingual colleagues.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Canada Customs and Revenue Agency:

1. ensure that the next issue of the local telephone book lists numbers where services in French are available;
2. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;
3. ensure, within two months after the publication of this report, that all signage at the office is in both official languages, including home-made signs;
4. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;
5. ensure, as soon as possible and within three months after the publication of this report, that this office is able to provide services in person in both official languages, at all times;
6. ensure, within two months after the publication of this report, that non-bilingual employees of this office follow established procedures for transferring (in French) calls from French-speaking clients to their bilingual colleagues.

Department's response

The office has ensured that the correct number for obtaining information in French will be listed in the next edition of the local telephone directory. The office has also had the appropriate changes to the Treasury Board's directory of federal offices (Burolis) made by the Official Languages Division.

We have reminded employees who answer the telephone and meet the public always to make active offer of service by sending them a memorandum to that effect. In addition, the employees were individually informed of their linguistic obligations.

The office immediately replaced the signs that did not meet official languages requirements.

- C9 -

To ensure service of comparable quality in both English and French, the Customs Border Services office has ensured that staff with adequate linguistic capability are present on each work shift. In addition, we provide customs officers with courses to maintain and improve their knowledge of French.

Unilingual employees have been reminded of the procedures for directing French-speaking clients to bilingual colleagues and telephone calls are monitored regularly.

Canada Mortgage and Housing Corporation

(92004)

Granville Island Office
1661 Duranleau Street, 2nd Floor
Vancouver, British Columbia
V6H 3S3
(604) 666-6655

When we visited this office in 1994, we found that service in French was satisfactory. Our 1998 follow-up shows that the quality of the service has improved somewhat.

Our auditor placed two telephone calls to (604) 666-6655. A two-language greeting was used on only one of the two calls. Both times the service in French was of very good quality.

During our on-site the exterior and interior signage was in both official languages. With the exception of the "Granville Island Suggestions and Comments" form, documentation and forms produced by the corporation were available in both official languages. However, the TBS pictogram indicating that the office provides services in both languages was not displayed at the office on the second floor.

During his on-site visit, the auditor was greeted in English only. However, as soon as he expressed his language preference, he received very good service in French.

Of the 17 positions in the office, four (one receptionist and three information officers positions) are designated bilingual at the intermediate level of proficiency. All incumbents meet the language requirements of their position and there is one additional bilingual employee. Staff are aware of their linguistic obligations.

Following our visit, the manager ensured that the "Granville Island Suggestions and Comments" form was translated into French and that future brochures produced in separate language versions would contain a mention of its availability in the other official language.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that Canada Mortgage and Housing Corporation:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that the TBS pictogram is displayed in full view of the public;
3. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French.

Corporation's response

The recommendations concerning the Canada Mortgage and Housing Corporation have been implemented.

We are pleased to confirm that the receptionist, the employees assigned to reception on the telephone and in person and the information officers at the Granville Island office use a greeting in both official languages. In addition, the pictogram is clearly visible to members of the public.

Canada Post Corporation

(642398)

Kicking Horse Avenue
Field, British Columbia
V0A 1G0

When we conducted our study in 1994, this office was unable to provide service in French. The follow-up shows that the situation has improved considerably.

No telephone number is listed for this post office.

Exterior and interior signage was in both official languages. Documentation intended for the public was available in both official languages. The TBS pictogram was displayed in full view of the public.

During his on-site visit, the auditor was greeted in both official languages and service in French was of very good quality. This office has one employee and she is bilingual. She is also aware of her linguistic obligations.

This office is complying fully with its linguistic obligations, and the COL encourages it to continue to do so.

Canada Post Corporation

(647365)

349 West Georgia Street
Vancouver, British Columbia
V6B 3A0
(604) 662-1300

During our 1994 study, we found that service provided in French at this office was satisfactory. The 1998 follow-up shows that service on the telephone has improved, but service in person has declined.

We made two telephone calls to this office. A two-language greeting was used on both calls and service provided in French was of very good quality.

Our visit revealed that exterior and interior signage was in both official languages, as were documentation and forms. The TBS pictogram indicating that the office provides services in both languages was displayed at one of the counters.

During his on-site visit, the auditor was greeted in English only and service could not be provided in French. Furthermore, the employee did not seek assistance from a bilingual colleague to provide services in French.

This office has 17 employees posted at this location and 13 employees in a relief pool, who work throughout the Vancouver area. There are only two designated bilingual positions requiring a minimal level of proficiency in oral interaction. Both employees surpass this level. Staff have been informed of the office's linguistic obligations by means of written directives and reminders issued at meetings. This office maintains contact with representatives of the French-speaking community.

We should like to point out that our auditor was adequately referred to this postal station when he asked for service in French in the postal station located at 595 Burrard Street (station which is not designated to provide service in both official languages).

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Canada Post Corporation:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;
2. ensure, as soon as possible and within three months after the publication of this report, that this office is able to provide services in person in both official languages, at all times;
3. ensure, within two months after the publication of this report, that non-bilingual employees of this office follow established procedures for referring (in French) French-speaking clients to their bilingual colleagues;
4. ensure, within three months after the publication of this report, that the number of bilingual positions and employees at this office is sufficient to ensure that French-speaking citizens receive quality services in their language in just as timely a fashion as English-speaking citizens.

Corporation's response

With respect to the corporate office located at 349 West Georgia Street in Vancouver, all employees and relief personnel working at Vancouver Main have been instructed to use the two-language greeting at all times when serving customers. Unilingual employees have also been reminded of the proper procedures to follow for referring minority-language customers to a bilingual colleague.

As noted in your report, the incumbents of the two designated bilingual counter positions meet the language requirements. Two other employees are currently enrolled in language training. Because Vancouver Main is a large postal station, it is felt that with a potential of four bilingual employees to respond to customers, the office will have sufficient resources to respond to customers in their language at all times.

Commissioner's comments

The COL is pleased that the Corporation has decided that four bilingual employees would respond to customers. However, she believes that the number of designated bilingual positions should be increased from two to four to reflect this objective and to ensure that French-speaking citizens receive quality services in their language in just as timely a fashion as English-speaking citizens.

Canada Post Corporation

(067776)

714 Yates Street
Victoria, British Columbia
V8W 1L0
(250) 953-1351

At the time of our 1994 study, this office provided good quality service in French. The 1998 follow-up shows that it has been able to maintain the same quality of service.

Two telephone calls were made to this office. A two-language greeting was used on both calls and service provided in French was of very good quality. A message recorded in both official languages greets callers at this number. It is also possible to speak with an employee providing service from a national centre.

Exterior and interior signage was in both official languages, as were documentation and forms. However, the office did not display the TBS pictogram so that members of the public know that it provides service in both official languages.

During his on-site visit, our auditor was greeted in English only. However, he received adequate service in French.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Canada Post Corporation:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that the TBS pictogram or CPC logo is displayed in full view of the public;
2. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French.

Corporation's response

In regard to the office located at 714 Yates Street in Victoria, the responsible manager was reminded of the importance of ensuring that his staff provide an active offer of services at all times. As well, the active offer pictogram is being ordered and should be in place shortly.

Canadian Food Inspection Agency

Food Production and Inspection Branch

(15014)

620 Royal Avenue
Suite 202
P.O. Box 2523
New Westminster, British Columbia
V3L 5A8
(604) 666-6513

During our study in 1994, we received very good service in French. The 1998 follow-up shows that the situation has deteriorated slightly.

Our auditors made three telephone calls to this office. A two-language greeting was used on two of the three calls. Service in French was available only once -- however, it was of very good quality.

Both exterior and interior signage was in both official languages. Documentation intended for the public was not available in both official languages. The TBS pictogram was displayed in full view of the public. During his on-site visit, the auditor received very good quality service in French.

The office has 95 employees and only two fill positions requiring knowledge of both official languages. Staff were not officially informed of the requirements of the OLA and their obligations in matters of services in both English and French. Furthermore, this office does not have regular contact with representatives of the French-speaking community, but would be well advised to do so in order to gain a better understanding of that community's needs and keep it informed of the services provided by the office.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Canadian Food Inspection Agency:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

2. ensure, as soon as possible and within three months after the publication of this report, that this office is able to provide service over the telephone in both official languages at all times;
3. ensure, within two months after the publication of this report, that all documentation intended for the public is available in both official languages;
4. ensure, within three months after the publication of this report, that the number of bilingual positions and employees at this office is sufficient to ensure that French-speaking citizens receive quality services in their language in just as timely a fashion as English-speaking citizens;
5. officially inform employees, within two months after the publication of this report, of their obligation to serve the public in both official languages;
6. ensure, within three months after the publication of this report, that the office contacts the local French-speaking community to identify its needs and inform its members of the services provided by the office.

Canadian Food Inspection Agency

District Office

(15021)

118-816 Government Street
Victoria, British Columbia
V8W 1W9
(250) 363-3421

When we conducted our 1994 study, this office was unable to provide service in French. The 1998 follow-up shows that the situation has improved.

We made two telephone calls to this office. A two-language greeting was used only once. In both cases, the call transfer was in English only. We finally received, on each occasion, service in French which was of very good quality.

Exterior signage was in both official languages. Documentation intended for the public was not available in both official languages. The TBS pictogram was displayed in full view of the public.

During his on-site visit, our auditor was greeted in English only. However, as soon as he expressed his language preference, he received very good quality service in French.

Staff did not seem to fully understand the requirements of the OLA nor their obligations in matters of services in both English and French. This office does not have regular contact with representatives of the French-speaking community, but would be well advised to do so in order to gain a better understanding of that community's needs and keep it informed of the services provided by the office.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Canadian Food Inspection Agency:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that non-bilingual employees of this office follow established procedures for transferring (in French) calls from French-speaking clients to their bilingual colleagues;
3. ensure, within two months after the publication of this report, that all documentation intended for the public is available in both official languages;
4. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;
5. officially inform employees, within two months after the publication of this report, of their obligation to serve the public in both official languages;
6. ensure, within three months after the publication of this report, that the office contacts the local French-speaking community to identify its needs and inform its members of the services provided by the office.

Agency's response

All staff answering the main office number have been instructed in the use of official greetings and have been supplied with instructions on how to graciously redirect/transfer clients to bilingual colleagues.

Employees were officially advised of their Official Language responsibilities in Victoria and New Westminster.

The Regional Director has an active membership with the local Francophone association, Alliance Française. More specifically for the Victoria community, local management will request that an information item concerning CFIA contacts be included in the Alliance's newsletter.

Regarding the number of bilingual positions at the Westminster office, additional bilingual candidates will be sought as vacancies become available. As well, language training is fully utilized and ways and means of upgrading employees' understanding and support of the bilingual community is being looked at.

We will follow-up on the above to ensure our clients are greeted and served in the official language of their choice.

Commissioner's comments

The COL notes the measures taken for providing service in both official languages. However, she is of the opinion that the Canadian Food Inspection Agency should undertake specifically to address Recommendation 3 within the prescribed time frames.

Canadian Heritage

Yoho National Park

(15266)

317 Stephen Avenue
P.O. Box 99
Field, British Columbia
V0A 1G0
(250) 343-6783

During our study in 1994, service provided in French at this point of service was adequate. The follow-up shows that it has made progress, as the quality of the service offered has improved.

Our auditor made four telephone calls to this office. Each time, a two-language greeting was used and service in French was available on three of the calls. The recorded message was also in both official languages.

Exterior and interior signage was in both official languages. Documentation and forms intended for the public were available in English and in French. However, the office did not display the TBS pictogram at the West toll booth nor at the Information Centre so that members of the public know that it provides service in both official languages. Bilingual employees were wearing buttons stating: "Bonjour ! Oui, je parle français."

During his on-site visit, our auditor was greeted in English only at the West toll booth. However, as soon as he expressed his language preference, he received very good quality service in French. At the Information Centre, he was greeted in both official languages and service in French was also of very good quality.

This point of service has 11 employees, three of whom are bilingual. Staff have been informed of the office's linguistic obligations by means of written directives and reminders issued at meetings.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that Canadian Heritage:

1. ensure, as soon as possible and within three months after the publication of this report, that this park is able to provide service over the telephone in both official languages at all times;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that the TBS pictogram is displayed in full view of the public;
3. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French.

Department's response

Since the audit was conducted, training sessions have been held for employees who answer the telephone or meet the public to ensure that they provide service in both official languages, provide active offer of service and understand the needs of the French-speaking community. These training sessions will also be held this year, and the park management frequently reminds its staff of their official languages obligations.

The Treasury Board Secretariat's pictogram is now placed so as to be clearly visible to the public in all the public buildings at Yoho National Park.

Canadian Heritage

Kootenay National Park

(15270)

P.O. Box 220
Radium Hot Springs, British Columbia
VOA 1M0
(250) 347-9485 (Radium Hot Springs)
(250) 347-9505 (Information Centre)

These sites were not part of the 1994 study. The 1997 review shows that the situation leaves a lot to be desired and that improvements are needed.

On his way to the park West toll booth (on route 93), our auditor saw the following English-only sign, painted in Park Canada colours: "Administration office 400 m - Redstreak Road Kootenay National Park 800m."

At the West toll booth, a two-language greeting was used. However, service in French was not available. The auditor was also handed a receipt printed in English only.

Information Centre - Kootenay National Park

We made two telephone calls to this point of service. A two-language greeting was used on each call. In both cases, however, service in French was not available.

Exterior and interior signage was in both official languages. Documentation intended for the public was also available in English and French. The site displayed the TBS pictogram, but not in full view of the public. *The manager corrected this anomaly while we were there.*

During his on-site visit, the auditor was greeted in English only. However, he was provided with service in French of very good quality. During his interview with the manager, the auditor was told that this point of service has three employees, of whom only one is bilingual. The manager stated that employees are aware of their linguistic obligations.

Radium Hot Springs

It should be noted that the hot springs counter is only a few metres away from the Kootenay Park Information Centre.

Our telephone calls and on-site visit identified a number of problems at this point of service.

On his first call, our auditor was greeted in English only and he had to wait a while before the employee decides to seek assistance from a bilingual colleague to provide service in French. On his second call, a two-language greeting was used and service in French was of good quality.

Exterior and interior signage was in both official languages and the point of service displayed the TBS pictogram in full view of the public. On his visit, the auditor was greeted in English only and service could not be provided in French. Furthermore, the employee did not seek assistance from a bilingual colleague, stationed only a few metres away, to provide services in French.

The point of service has 25 employees, working on two shifts, and only three fill positions requiring knowledge of both official languages. Staff did not seem to fully understand the requirements of the OLA nor their obligations in matters of services in both English and French.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that Canadian Heritage:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;
2. ensure, as soon as possible and within three months after the publication of this report, that this park is able to provide service over the telephone in both official languages at all times;
3. ensure, within two months after the publication of this report, that the TBS pictogram is displayed in full view of the public;
4. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;
5. ensure, as soon as possible and within three months after the publication of this report, that this park is able to provide services in person in both official languages, at all times;
6. ensure, within two months after the publication of this report, that non-bilingual employees of this park follow established procedures for transferring (in French) calls from French-speaking clients to their bilingual colleagues;

7. ensure, within two months after the publication of this report, that non-bilingual employees of this park follow established procedures for referring (in French) French-speaking clients to their bilingual colleagues;
8. ensure, within three months after the publication of this report, that the number of bilingual positions and employees at this park is sufficient to ensure that French-speaking citizens receive quality services in their language in just as timely a fashion as English-speaking citizens;
9. officially inform employees, within two months after the publication of this report, of their obligation to serve the public in both official languages;
10. ensure, within two months after the publication of this report, that the following English-only sign: "Administration office 400 m - Redstreak Road Kootenay National Park 800m" is in both official languages;
11. ensure, within two months after the publication of this report, that the receipt handed out at the West toll booth is in both official languages.

Department's response

Since the audit was conducted, the following measures have been taken in response to the recommendations.

Training sessions have been held for employees who answer the telephone or meet the public to ensure that they provide service in both official languages, provide active offer of service and understand the needs of the French-speaking community. The purpose of these training sessions is to ensure that employees follow established procedures for transferring calls (in French) and referring clients (in French) to bilingual colleagues. The training sessions will also be held this year, and park management frequently reminds staff of their official languages obligations.

The Treasury Board Secretariat's pictogram is now placed so as to be clearly visible to the public in all the public buildings at Kootenay National Park.

Kootenay National Park is continuing to ensure that an adequate number of positions are designated bilingual. It is also continuing to recruit bilingual employees to fill these positions. Active offer of service in French is ensured through the optimum use of bilingual staff in visitor reception zones.

The sign indicating "Administration office 400 m - Redstreak Road Kootenay National Park 800 m" is not located in the Park, but on the outskirts of the urban perimeter of Radium Hot Springs. Since it is not in the National Park, it is under provincial jurisdiction. Parks Canada will try to have the province approve the installation of bilingual road signs this summer.

The receipts distributed at the west booth are now issued in both official languages.

Citizenship and Immigration

Canada Immigration Centre

(15194)

210 Deas Throughway
(Port of Entry Via White Rock)
Douglas, British Columbia
V4B 5A8
(604) 535-5450

At the time of our 1994 study, this office was not able to provide service in French. The 1998 follow-up shows that the situation has not changed. This office is still unable to offer service in French.

Our auditors made three telephone calls to this office. A two-language greeting was used only once. Service in French was never available. Clients are provided, in English only, with a Vancouver telephone number.

Exterior and interior signage was in both official languages, except for a home-made sign (which was taped to the window) detailing the hours the office was open. The office displayed the TBS pictogram, but not in full view of the public.

There was no active offer of service at the counter. The auditor was eventually served in French, but not immediately. The employee at the reception area spoke to him in English, before calling a bilingual colleague and having him talk to that person on the phone. At that point, the service in French was quite good. This office has six bilingual employees -- two per shift.

The management did not seem to be familiar with the requirements of the OLA. The employees were informed of their official languages responsibilities, but there was some confusion as to what this entailed. One employee was of the opinion that active offer was necessary on the phone, but not when greeting clients in person.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that Citizenship and Immigration:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

2. ensure, as soon as possible and within three months after the publication of this report, that this office is able to provide service over the telephone in both official languages at all times;
3. ensure, within two months after the publication of this report, that all signage at the office is in both official languages, including home-made signs;
4. ensure, within two months after the publication of this report, that the TBS pictogram is displayed in full view of the public;
5. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;
6. ensure, within two months after the publication of this report, that non-bilingual employees of this office follow established procedures for transferring (in French) calls from French-speaking clients to their bilingual colleagues;
7. ensure, within two months after the publication of this report, that non-bilingual employees of this office follow established procedures for referring (in French) French-speaking clients to their bilingual colleagues;
8. officially inform employees, within two months after the publication of this report, of their obligation to serve the public in both official languages.

Department's comments

The manager has informed all employees in the office, during staff meetings, that greetings must be in English and French. The manager will be reminding employees of this requirement on a regular basis during staff meetings.

The Douglas office was made aware of the requirement to provide service over the telephone in both official languages. (There are six employees per shift and, of the six employees, two are bilingual. Thus, 33 % of the employees in the Douglas office can provide bilingual service to the public).

The Douglas office has made the appropriate changes to their signage to meet the requirements of the *Official Languages Act*.

The TBS pictogram is currently displayed in full view of the public.

Employees have been reminded at staff meetings of their obligations when greeting the general public, to encourage members of the public to communicate with them in English or French.

Bilingual staff are well-known in the Douglas office. Staff are being reminded to transfer calls from French-speaking clients, in French, to their bilingual colleagues.

The office is currently developing formal procedures for referring French-speaking clients to bilingual colleagues. Staff will be reminded regularly of these procedures and of the need to follow them scrupulously.

Employees are regularly informed of their obligation to serve the public in both official languages.

Environment Canada
Pacific and Yukon Regional Office
(15226)

Airport Square
1200 West 73rd Avenue
Suite 700
Vancouver, British Columbia
V7M 3H7
(604) 664-9100

When we audited this office in 1994, we received satisfactory service in French. The 1998 follow-up shows that service in French over the telephone has improved somewhat and service in person remains satisfactory.

We made two telephone calls to this office. A two-language greeting was used on both calls and service provided in French was of very good quality.

The office address is different from the one listed in the directory of federal offices designated to provide services in both official languages. Exterior and interior signage was in both official languages. However, not all documentation intended for the public was available in both official languages. Forms were in both official languages. The TBS pictogram was displayed in full view of the public.

During his on-site, our auditor was greeted in English only. However, he received adequate service in French.

This office has 17 positions which require the superior or the intermediate level of language proficiency in both official languages. All incumbents of bilingual positions meet or exceed the linguistic requirements. Office staff are aware of their linguistic obligations. This office maintains contact with representatives of the French-speaking community.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that Environment Canada:

1. inform TBS immediately of the appropriate address to enter in the directory of federal offices designated to provide services in both official languages;
2. ensure, within two months after the publication of this report, that all documentation intended for the public is available in both official languages;

3. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French.

Department's response

The following actions have been taken to address the recommendations:

- The appropriate office address was communicated to the TBS on November 5th 1999.
- Publications are now clearly displayed side by side in both official languages at the reception area.
- Frontline receptionists have been trained to greet visitors in both official languages. Written instructions have been posted by the phone as a reference guide.

Environment Canada

Weather Office

(15237)

1640 Electra Boulevard
Suite 202
Victoria, British Columbia
V8L 5V4
(250) 363-8728

There are a number of phone numbers in the phone book under Environment Canada that offer recorded messages detailing the weather forecast. Only the first listing is bilingual, and that is the designated bilingual phone number. The recorded message offers the weather in both official languages.

When he visited the office, the auditor was told that the office no longer served the public: the office provides weather services only to the airport's control office. Another office had been designated bilingual elsewhere in Victoria.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that Environment Canada:

1. inform TBS immediately of the appropriate address and telephone numbers to enter in the directory of federal offices designated to provide services in both official languages in Victoria;
2. to review the office's mandate to determine if its registration in the directory of federal offices designated to provide services in both official languages is still relevant.

Department's response

The following actions have been taken to address the recommendations:

- The information related to the appropriate address and telephone numbers of federal offices designated to provide services in both official languages in Victoria was communicated to the TBS on November 5th 1999.

- There is no longer an office directly serving the public in Victoria. There are however ATAD (automated telephone answering device) numbers providing recorded weather services to the public in both official languages.

Fisheries and Oceans Canada

(91074)

Pacific Biological Station
Hammond Bay Road
Nanaimo, British Columbia
V9R 5K6
(250) 756-7000

At the time of our 1994 study, we received good service in French. The 1998 follow-up shows that the situation has deteriorated.

Two telephone calls were made to this office. On each call, the greeting was in English only. On only one occasion it was possible to be served in French and that was with great difficulty. For example, our auditor was told, in French, "Je ne parle pas français." When he asked in French whether anyone else spoke French, the person replied "Non."

Both exterior and interior signage was in English only. The TBS pictogram and poster were clearly visible, but there was no verbal active offer. When the auditor spoke in French to the commissioner on duty, the commissioner replied that he did not speak French. The auditor had to ask in English for someone who spoke French, before the commissioner called a bilingual employee.

This office has four bilingual employees. The bilingual positions require a superior level of proficiency in both languages and the incumbents meet the linguistic requirements. The manager informed the auditor that the commissioners have been informed of the standard procedures to follow when answering the phone or greeting clients. A bilingual employee, though she is not herself a specialist in all fields of marine biology, will direct any calls that involve a detailed knowledge of the research being done to a competent French-speaking expert. Also, the director stated that he insisted that their new website be bilingual.

Staff did not seem to fully understand the requirements of the OLA nor their obligations in matters of services in both English and French.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that Fisheries and Oceans Canada:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;
2. ensure, as soon as possible and within three months after the publication of this report, that this office is able to provide service over the telephone in both official languages at all times;
3. ensure, within two months after the publication of this report, that all exterior and interior signage at the office is in both official languages;
4. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;
5. ensure, within two months after the publication of this report, that non-bilingual employees of this office follow established procedures for transferring (in French) calls from French-speaking clients to their bilingual colleagues;
6. ensure, within two months after the publication of this report, that non-bilingual employees of this office, including commissionaires who are the first point of contact with the public, follow established procedures for referring (in French) French-speaking clients to bilingual staff;
7. officially inform employees, within two months after the publication of this report, of their obligation to serve the public in both official languages.

Department's response

Employees will be reminded of the obligation to offer service to the public in both official languages. Staff will be provided with a list of designated bilingual employees and asked to provide a two-language greeting when responding to calls from the public. Staff will also be instructed on the proper protocol for transferring calls to designated bilingual employees. In addition, commissionaires will be asked to respond to inquiries outside of normal working hours in a similar fashion. Exterior and interior signage will be replaced with bilingual signage as facilities are updated.

Commissioner's comments

The COL is of the opinion that the signage issue should be addressed as soon as possible. Accordingly, the COL would like to receive, within two months after the publication of this report, a copy of the action plan and timetable required to rectify exterior and interior signage.

Fisheries and Oceans Canada

Canadian Coast Guard Canada

(1213)

Pacific Region
Navigable Waters Protection Division
350 - 555 West Hastings Street
Vancouver, British Columbia
V6B 5G3
(604) 775-8867

This office was not included in our 1994 study. The 1998 review shows that it has difficulty in providing service in French consistently over the telephone.

Our auditor placed two telephone calls to (604) 775-8867, the number listed in the local telephone directory and received a two-language greeting both times. Service in French was barely satisfactory on the first call and poor on the second call. We have also noted that the office telephone number is different from the one listed in the directory of federal offices designated to provide services in both official languages.

Exterior and interior signage was in both official languages. Documentation and forms intended for the public were not available in both official languages. For example, in the Navigable Waters Protection Act Information Package, only the Act and the Regulations are available in both official languages for the public. The application form in this package was available in English only. The office did not display the TBS pictogram so that members of the public know that it provides service in both official languages.

During his on-site visit, the auditor was greeted in English only. However, as soon as he expressed his language preference, he received very good quality service in French.

The office has eight employees, but none of the positions requires knowledge of both official languages. Staff did not seem to fully understand the requirements of the OLA nor their obligations in matters of services in both English and French. Staff were unaware that the office is designated bilingual. This office does not have regular contact with representatives of the French-speaking community, but would be well advised to do so in order to gain a better understanding of that community's needs and keep it informed of the services provided by the office.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that Fisheries and Oceans Canada:

1. inform TBS immediately of the appropriate telephone numbers to enter in the directory of federal offices designated to provide services in both official languages;
2. ensure, as soon as possible and within three months after the publication of this report, that this office is able to provide service over the telephone in both official languages at all times;
3. ensure, within two months after the publication of this report, that the TBS pictogram is displayed in full view of the public;
4. ensure, within two months after the publication of this report, that all documentation intended for the public, including forms, is available in both official languages;
5. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;
6. increase, as soon as possible and within three months after the publication of this report, the office's two-language capability to provide service over the telephone and in person of equivalent quality in both English and French;
7. officially inform employees, within two months after the publication of this report, of their obligation to serve the public in both official languages;
8. ensure, within three months after the publication of this report, that the office contacts the local French-speaking community to identify its needs and inform its members of the services provided by the office.

Department's response

The appropriate telephone number to enter in the directory of federal offices designated to provide services in both official languages is (604) 775-8867. By referring callers to a designated bilingual employee in the Department, this office is able to provide quality bilingual service over the telephone.

The TBS pictogram is displayed in full view of the public at the front desk reception. All employees of this Department who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate in the official language of their choice. All staff have attended a one-day training course to assist them in their obligation to providing members of the public with service in both official languages.

The Internet will be used to identify the needs of the French-speaking community and inform them of Navigable Water Protection Act requirements. The French-speaking client base is less than 1 % of all clients. All documentation intended for the public has been translated and is now available in both official languages.

Commissioner's comments

By using the Internet to identify the needs of the French-speaking community and inform them of Navigable Water Protection Act requirements, Fisheries and Oceans Canada will only reach the French-speaking community members subscribing to the Internet. For this reason, the COL wishes to receive, no later than three months after publication of this report, additional information on the measures the office plans to take in order to reach members of the French-speaking community who are not wired to the Internet.

Foreign Affairs and International Trade

Passport Office Regional Office

(15277)

Sinclair Centre, Suite 240
757 West Hastings Street
Vancouver, British Columbia
V6C 1A1
(604) 666-0942

At the time of our 1994 study, service provided in French at this office was satisfactory. The 1998 follow-up shows that it has improved the quality of its service over the telephone.

Three telephone calls were made to (604) 666-0942, the number listed in the TBS directory of federal offices designated bilingual. A two-language greeting was used on only one of the two calls. Twice, service in French was available and it was of very good quality. The following numbers, which are listed in local telephone directories, should also be included in the directory of federal offices designated to provide services in both official languages: (604) 586-2500, (604) 775-6250 and 1 800 567-6868.

Exterior and interior signage was in both official languages, as was documentation available to the public. The TBS pictogram was clearly visible to the public. The numbering system and wickets are also clearly marked to indicate to the public where two-language service is available.

During his on-site visit, our auditor was greeted in both official languages and service in French was adequate.

This office has 25 positions, five of which require the intermediate level of proficiency in both languages. All incumbents of bilingual positions meet the linguistic requirements. Staff have been informed of the office's linguistic obligations by means of written directives and reminders issued at meetings. This office maintains contact with representatives of the French-speaking community.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Passport Office:

1. inform TBS immediately of the appropriate telephone numbers to enter in the directory of federal offices designated to provide services in both official languages; (*Following our visit, management had the appropriate telephone numbers listed in the directory.*)
2. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;
3. ensure, as soon as possible and within three months after the publication of this report, that this office is able to provide service over the telephone in both official languages at all times.

Department's response

The following actions have been taken to address the recommendations:

- Managers have made sure that the appropriate telephone numbers were listed in the directory and the TBS has been informed.
- Employees have been using a two-language greeting to encourage members of the public to communicate in the language of their choice. In addition, prompt cards with basic sentences in both official languages have been prepared and distributed to all Passport Offices in order to assist unilingual examiners in greeting the public in both official languages.
- Managers have ensured that all telephone numbers listed in the TBS directory would be answered in both official languages as well as sufficient bilingual staff provide appropriate service to its clientele at all times.

Health Canada
Health Protection Branch
(15347)

3155 Willingdon Green
Burnaby, British Columbia
V5G 4P2
(604) 666-2729, 666-3350, 666-2083

This office was not part of the 1994 study. The 1998 review shows the service is of good quality, both over the telephone and in person.

We made two telephone calls to this office. A two-language greeting was used on both calls and service provided in French was adequate. The only number listed for Health Canada in the Vancouver telephone directory is (604) 666-2083, the general information number. The TBS directory of federal offices designated bilingual lists different numbers for this office: (604) 666-3350 and (604) 666-2729.

Exterior and interior signage was in both official languages, as were documentation and forms. The office displayed the TBS pictogram, but was not displayed in full view of the public.

When our auditor visited the office, he was greeted in English only but obtained very good service in French once he indicated his language preference.

This office has 45 employees, three of whom are bilingual, including the director. Bilingual positions require the superior or the intermediate level of language proficiency in both official languages. All incumbents of bilingual positions meet or exceed the linguistic requirements. Office staff are aware of their linguistic obligations.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that Health Canada:

1. inform TBS immediately of the appropriate telephone numbers to enter in the directory of federal offices designated to provide services in both official languages;
2. ensure, within two months after the publication of this report, that the TBS pictogram is displayed in full view of the public;

3. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French.

At the time this report was being finalized, Health Canada had not provided us with its comments.

Human Resources Development

Income Security Programs

(92313)

235 Landsdowne Street
Kamloops, British Columbia
V2C 2E7
1-800-277-9914; 1-800-277-9915

The office moved from 243 Seymour Street to 235 Landsdowne Street, in 1998.

During our 1994 study, we received good service in French. The 1998 follow-up shows that the situation has deteriorated.

This office provides telephone service in both official languages by means of a 1-800 number.

Exterior signage was in both official languages. However, interior signage was in English only, for example: "The application, job listing, SIN applications - Report here: Old age security, CPP, Veterans, Please wait for service at wicket, Closed." Forms intended for the public were available in English and French. However, documentation intended for the public was not available in both official languages. Furthermore, the office did not display the TBS pictogram so that members of the public know that it provides service in both official languages.

On his visit, our auditor was greeted in English only. However, as soon as he expressed his language preference, he received adequate service in French.

This office has 78 employees, four of whom are bilingual. Bilingual positions require the superior or the intermediate level of language proficiency in both official languages. All incumbents of bilingual positions meet or exceed the linguistic requirements. However, the quality of service in French would be increased if a bilingual employee was posted in each sector of operations, for example in Old Age Security. Office staff are aware of their linguistic obligations.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Department of Human Resources Development:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that all interior signage at the office is in both official languages;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that the TBS pictogram is displayed in full view of the public;
3. ensure, within two months after the publication of this report, that all documentation intended for the public is available in both official languages;
4. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;
5. inform TBS immediately of the appropriate address to enter in the directory of federal offices designated to provide services in both official languages.

Department's response

Since the auditor last visit, the number of TBS pictograms has been increased and displayed in full view of the public in all the offices visited. All interior signage, forms, publications and documentation for the public are now in both official languages and the TBS directory of federal offices has been updated.

Reminders on the importance of actively offering service to indicate that services are available in either language have been sent to all employees. As well, a reception station has been established to greet clients in both official languages and to refer French-speaking clients to bilingual staff.

Human Resources Development

Human Resources Centre of Canada

(15132)

60 Front Street
Room 201
Nanaimo, British Columbia
V9R 5H7
(250) 754-0222

When we conducted our study in 1994, this office provided good service in French. The 1998 follow-up shows that the situation has considerably deteriorated.

At this number a recorded message greets callers. The message has only two words in French: "bonjour" and "merci." All information is in English only, including the instruction to press the appropriate number to speak with the receptionist. Two telephone calls were made and in both cases, service in French was not available.

Exterior and interior signage was in both official languages, except for a few home-made signs, for example: "Please use the North entrance." Documentation and forms intended for the public were not available in both official languages. Furthermore, the office did not display the TBS pictogram so that members of the public know that it provides service in both official languages.

During his on-site visit, our auditor was greeted in English only. However, as soon as he expressed his language preference, he received very good quality service in French.

The office has seven bilingual employees and that it can offer two-language services in all sectors of operations. Management and staff did not seem to fully understand all the requirements of the OLA in matters of service to the public.

The manager told the auditor that the front end was being revamped and that the signs were to be in both official languages. He was surprised that some of the documentation was not available in both official languages.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Department of Human Resources Development:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that the recorded message at (250) 754-0222 is in both official languages;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;
3. ensure, as soon as possible and within three months after the publication of this report, that this office is able to provide service over the telephone in both official languages at all times;
4. ensure, within two months after the publication of this report, that all signage at the office is in both official languages, including home-made signs;
5. ensure, within two months after the publication of this report, that the TBS pictogram is displayed in full view of the public;
6. ensure, within two months after the publication of this report, that all documentation intended for the public, including forms, is available in both official languages;
7. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;
8. inform, managers and employees, within two months after the publication of this report, of their obligation to serve the public in both official languages.

Department's response

Since the auditor last visit, the number of TBS pictograms has been increased and displayed in full view of the public in all the offices visited. All interior signage, forms, publications and documentation for the public are now in both official languages and the TBS directory of federal offices has been updated.

Front-line employees are greeting members of the public in both official languages and our recorded message is now in both official languages. Training sessions on bilingual greetings will be organized and offered to familiarize employees providing service to the public with how to make an appropriate active offer over the phone.

Human Resources Development

Human Resources Centre of Canada

(15138)

1190 Second Avenue
Prince George, British Columbia
V2L 3B2
(250) 561-5200

At the time of our 1994 study, this office provided satisfactory service in French. The 1998 follow-up shows that it has improved the quality of its service over the telephone and in person.

The auditor made two telephone calls to this office. A two-language greeting was used on both calls and service provided in French was of very good quality.

Exterior and interior signage was in both official languages, with the exception of a few home-made signs, for examples: "Restricted areas do not enter" (outside) and "Please report to reception at last wickets" (inside). Documentation and forms intended for the public were available in both official languages. However, the office did not display the TBS pictogram so that members of the public know that it provides service in both official languages and announcements intended for the public were in English only.

During his on-site visit, the auditor was greeted in English only. However, as soon as he expressed his language preference, he received very good quality service in French.

This office has 89 employees, four of whom are bilingual. Bilingual positions require the intermediate level of proficiency in both languages. All incumbents of bilingual positions meet or exceed the linguistic requirements. Office staff are aware of their linguistic obligations. This office maintains contact with representatives of the French-speaking community.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Department of Human Resources Development:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that all signage at the office is in both official languages, including home-made signs;
2. ensure, within two months after the publication of this report, that the TBS pictogram is displayed in full view of the public;
3. ensure, within two months after the publication of this report, that announcements intended for clients are in both official languages;

4. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French.

Department's response

Since the auditor last visit, the number of TBS pictograms has been increased and displayed in full view of the public in all the offices visited.

At the HRCC in Prince George, staff now greet clients in both official languages to encourage the members of the public to communicate in the official language of their choice. All announcements intended for clients are now in both official languages, and all signage, including home-made signs, are in both official languages. The office is also committed to continue a strong relationship with the French-speaking community.

Human Resources Development

Human Resources Centre of Canada

(15166)

125 Tenth Avenue East
Vancouver, British Columbia
V5T 1Z3
(604) 872-7431

This office was not part of the 1994 study. The 1998 review shows that the office provides very good service in French, both over the telephone and in person.

The office address and telephone number are different from those listed in the directory of federal offices designated to provide services in both official languages.

We called this office twice. A two-language greeting was used on both calls and service provided in French was of very good quality.

Exterior and interior signage was in both official languages, as were documentation and forms. The TBS pictogram was displayed in full view of the public.

During his on-site visit, our auditor was greeted in both official languages and service in French was of very good quality.

This office has 146 positions, 23 of which require the superior or the intermediate level of language proficiency in both official languages. All incumbents of bilingual positions meet or exceed the linguistic requirements. Staff have been informed of the office's linguistic obligations by means of written directives and reminders issued at meetings. This office maintains contact with representatives of the French-speaking community.

This office is complying fully with its linguistic obligations, and the COL encourages it to continue to do so.

RECOMMENDATION

The Commissioner therefore recommends that the Department of Human Resources Development:

1. inform TBS immediately of the appropriate address and telephone numbers to enter in the directory of federal offices designated to provide services in both official languages.

Department's response

The TBS directory of federal offices has been updated.

Human Resources Development

Human Resources Centre of Canada

(15169)

1260 Government Road
Victoria, British Columbia
V8W 3M4
(250) 363-3481

During our study in 1994, we received good service in French. The 1998 follow-up shows that the situation has deteriorated.

At (250) 363-3481, there is a recorded message which gives its entire communiqué in English, before playing the message in French. The message lists a series of numbers to call for different services. When the auditor called one of these numbers, there was no active offer of service in both official languages. When he started speaking French, the employee asked him: "Do you speak any English?" After insisting to be served in French, the auditor was then given another number to call. Overall, it is quite difficult to be served in French on the phone, since many barriers are in place that might discourage a French-speaking client from choosing to be served in French.

Exterior and interior signage as well as forms intended for the public were in both official languages. Documentation intended for the public was not available in both official languages. Announcements intended for the public were in English only. Furthermore, the office did not display the TBS pictogram so that members of the public know that it provides service in both official languages.

The commissionaire would often make announcements to those waiting to be served, and these were only in English. When the auditor approached the reception desk, there was no active offer of service in both official languages. When he started speaking French, he was asked in English if he wanted to be served in French. The employee had to call several bilingual staff members before finding one who was free. It was finally possible to be served in French, and that service was quite good, though many French-speaking clients placed in such a situation would likely have felt compelled to switch to English in order to obtain their services.

This office has 55 employees, seven of whom are bilingual. However, it has no bilingual receptionist to greet and refer French-speaking clients to bilingual staff and there is no bilingual employee in the employment area to offer counselling. Office staff are aware of their linguistic obligations.

This office maintains contact with representatives of the French-speaking community.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Department of Human Resources Development:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;
2. ensure, as soon as possible and within three months after the publication of this report, that this office is able to provide service over the telephone in both official languages at all times;
3. ensure, within two months after the publication of this report, that the TBS pictogram is displayed in full view of the public;
4. ensure, within two months after the publication of this report, that all documentation intended for the public is available in both official languages;
5. ensure, within two months after the publication of this report, that announcements intended for clients are in both official languages;
6. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;
7. ensure, within two months after the publication of this report, that non-bilingual employees of this office follow established procedures for transferring (in French) calls from French-speaking clients to their bilingual colleagues;
8. ensure, within two months after the publication of this report, that non-bilingual employees of this office, including commissionaires who are the first point of contact with the public, follow established procedures for referring (in French) French-speaking clients to bilingual staff.

Department's response

Since the auditor last visit, the number of TBS pictograms has been increased and displayed in full view of the public in all the offices visited. All interior signage, forms, publications and documentation for the public are now in both official languages and the TBS directory of federal offices has been updated.

At the HRCC in Victoria, all announcements intended for clients are now in both official languages. A reception station has been established to greet in-person clients in both official languages. The staff now greet the clients in both official languages over the phone to encourage the members of the public to communicate in the official language of their choice. Our employees have also been reminded of their obligation to refer French-speaking clients to bilingual staff in the official language of the clients' choice. The office is also committed to continue a strong relationship with the French-speaking community.

Industry Canada
Pacific Regional Office
(15079)

300 West Georgia Street
Room 2000
Vancouver, British Columbia
V6B 6E1
(604) 666-5032 / (604) 666-5000

We did not audit the delivery of services in French at this office in 1994. The 1998 review shows the service is of very good quality, both over the telephone and in person.

We made two telephone calls to this office. A two-language greeting was used on both calls and service provided in French was of very good quality.

Exterior and interior signage was in both official languages. Documentation and forms intended for the public were available in both official languages. The TBS pictogram was displayed in full view of the public.

During his on-site visit, our auditor was greeted in both official languages and service in French was of very good quality.

This office has 100 employees, 21 of whom are in bilingual positions. All incumbents of bilingual positions meet or exceed the linguistic requirements. Office staff are aware of their linguistic obligations. This office maintains contact with representatives of the French-speaking community.

This office is complying fully with its linguistic obligations, and the COL encourages it to continue to do so.

Justice Canada

(15396)

**Regional Office
840 Howe Street
Suite 900
Vancouver, British Columbia
V6Z 2S9
(604) 666-2061**

At the time of our 1994 study, service provided in French at this office was of good quality. The 1998 follow-up shows that the quality of the service has improved.

Our auditor made two telephone calls to (604) 666-2061, the number listed in both the TBS directory of federal offices designated bilingual and the local telephone directory. The greeting was in both official languages for the second call and in English only for the first call. Our auditor subsequently received very good service in French, on each call.

Exterior and interior signage was in both official languages, as were documentation and forms. The TBS pictogram was displayed in full view of the public.

During his on-site visit, our auditor was greeted in English only. In answer to a question asked in French by our auditor, the employee immediately called upon her bilingual colleague to provide assistance. He received very good quality service in French.

This office has 265 positions, 14 of which require the superior or the intermediate level of language proficiency in both official languages. All incumbents of bilingual positions meet or exceed the linguistic requirements. In addition, there is at least one lawyer in each of the six key legal sectors who can provide two-language services. Staff have been informed of the office's linguistic obligations by means of written directives and reminders issued at meetings.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that Justice Canada:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;
2. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French.

Department's response

The Department will, within the stipulated timeframe, initiate communication with officials of the Vancouver office to congratulate them on the improvements and successes noted in the report, and shall address issues related to the active offer of service in both official languages. This will be done by drawing attention to Part IV of the *Official Languages Act* and in particular the Section (28) that deals with active offer of service. We are confident that dialogue on this matter will secure a high quality of active offer of service in the Department Vancouver office.

National Defence
Emergency Preparedness Canada
(15103)

4220 Commerce Circle
Suite 104
Victoria, British Columbia
V8Z 6N6
(250) 363-3621

When we conducted our 1994 study, this office provided very good service in French. The 1998 follow-up shows that it has maintained the same quality of service.

We made two telephone calls to this office. A two-language greeting was used on each call and service in French was of good quality. In both cases, the call transfer was in French. Unfortunately, the quality of the French can be poor if the director general, who is fluently bilingual, is away from the office. However, when this occurs, the employee will take the caller's phone number in French and will have either the director general or a more fluent employee from their Central Office call the client. Our call was returned in a few minutes.

The office's phone number is listed in the French section of the Government of Canada blue pages. However, this office is not listed in *L'Annuaire 1998/1999, La Colombie-Britannique à votre service en français*.

Exterior and interior signage was in both official languages. Documentation intended for the public was also available in both official languages. The TBS pictogram was displayed in full view of the public.

During his on-site visit, our auditor was greeted in English only. However, as soon as he expressed his language preference, he received adequate service in French.

One of the three employees of this office is bilingual. Office staff are aware of their linguistic obligations. This office maintains contact with representatives of the French-speaking community.

RECOMMENDATION

The Commissioner therefore recommends that the Department of National Defence:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French.

Department's response

You are correct in claiming that the office staff who meet the public should use a bilingual greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French. The Director of Official Languages has already been in contact with the British Columbia Regional Director of Emergency Preparedness Canada who has taken appropriate measures to rectify the situation.

Public Service Commission

(15423)

Sinclair Centre, 2nd Floor
757 West Hastings Street
Vancouver, British Columbia
V6C 3M2
(604) 666-4829
(604) 666-0350

When we visited this office in 1994, service provided in French was adequate. The 1998 follow-up shows that it has made progress, as the quality of the service offered has improved.

Our telephone audits revealed that the wrong number, (604) 666-3762, had been listed in the TBS directory. The numbers listed in the Vancouver telephone book are (604) 666-4829 for general inquiries and (604) 666-0350 for the 24-hours job information line. When our auditor called (604) 666-4829, she received a two-language greeting and very good service in French. Her call to the latter number showed that it is an automated system with greeting and messages in both languages. The client is then given a choice of language of service. After choosing French, our auditor had no difficulty being served.

The exterior and interior signage was in both official languages. Documentation and forms intended for the public were also available in both official languages. The TBS pictogram was displayed in full view of the public.

During his on-site, our auditor was greeted in English only. However, as soon as he expressed his language preference, he received adequate service in French.

This office has 37 positions, 15 of which require the superior or the intermediate level of language proficiency in both official languages. This includes five French-language teachers. All incumbents of bilingual positions meet the linguistic requirements. Also, two employees whose positions require knowledge of English only have skills in French. Staff have been informed of the office's linguistic obligations by means of written directives and reminders issued at meetings. This office maintains contact with representatives of the French-speaking community.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Public Service Commission:

1. inform TBS immediately of the appropriate telephone numbers to enter in the directory of federal offices designated to provide services in both official languages;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French.

Commission's response

We have contacted the Treasury Board Secretariat to have the erroneous telephone number that was listed in the directory of federal offices designated to provide service in both official languages corrected.

All staff members who deal with the public have also been reminded to use a bilingual greeting in order to encourage members of the public to communicate with them in the official language of their choice. This requirement has also been included in a procedure for everyone who provides reception service.

Public Works and Government Services

(3428)

1230 Government Street
4th Floor
Victoria, British Columbia
V8W 3X4
(250) 363-8000

This office was not included in our 1994 study. The 1998 review shows the service is of very good quality, both over the telephone and in person.

Auditors made three telephone calls to this office. A two-language greeting was used twice. On one occasion, the employee who answered the phone did not actively offer services in both official languages and she told the auditor in English that someone would call him back in a few minutes. Service in French was, however, of very good quality on each occasion.

Exterior and interior signage was in both official languages and the TBS pictogram was displayed in full view of the public. On the other hand, documentation and forms intended for the public were not available in both official languages.

During his on-site visit, our auditor was greeted in both official languages and service in French was of very good quality.

The receptionist is the only bilingual employee. However, there is a bilingual placement officer in Vancouver, and calls are transferred to him when the bilingual receptionist in Victoria is unavailable to answer a client. Following an administrative arrangement, the Public Service Commission staff answer any incoming calls when the bilingual officer is away (for lunch or on holiday). The office should increase its two-language capability as the administrative arrangements are inadequate to offer two-language services on a regular basis.

Staff are aware of their linguistic obligations. This office maintains contact with representatives of the French-speaking community.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Department of Public Works and Government Services:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that all documentation intended for the public, including forms, is available in both official languages;
3. ensure, within two months after the publication of this report, that non-bilingual employees of this office follow established procedures for transferring (in French) calls from French-speaking clients to their bilingual colleagues;
4. Ensure, three months after the publication of this report, that the office has an adequate number of bilingual employees in order to offer satisfactory service in French on a regular basis.

Department's response

The following actions have been taken to address the recommendations:

- Employees who answer the telephone have been advised of their obligations of providing a bilingual active offer to the public.
- Documentation which is displayed in the reception area for the public is now either printed in both official languages or there are separate French and English copies displayed together. Where there are documents in only one language, these have been removed from the display cabinet until they are available in the other official language.
- All employees responsible for answering the Reception Desk telephone were given a copy of the "Active Offer of Services" card and the regional procedures. The names and numbers of the contacts have also been reviewed and brought up to date.
- This office is now in a work force adjustment situation as a result of change in the organization, with no hiring taking place at this time. Due to the low contact, it is not reasonable to send an employee on full time language training when they will be unable to fully utilize and maintain their level. A review was recently made of the bilingual contacts in the Vancouver office. At the present time the best solution would be for the call to be transferred to a bilingual contact in the Vancouver office.

Commissioner's comments

The COL does not believe that transferring calls to a bilingual contact in the Vancouver office is sufficient to provide at all times a service of equal quality to French-speaking citizens as that offered to English-speaking ones. She would like to be informed, within three months after the publication of this report, of additional measures the Department will take to address this issue.

Royal Canadian Mounted Police

Kamloops Sub-Division HQ

(3007)

1280 Trans-Canada Highway West
Kamloops, British Columbia
V2C 5Y5
828-3130

At the time of our 1994 study, this office was not able to provide service in French. The 1998 follow-up shows that the situation has not changed much.

Two telephone calls were made to this office. On each call, the greeting was in English only. In both cases, service in French was not available. We have also noted that the number where services in French are available is not listed in the local telephone book.

Exterior signage was in both official languages and the TBS pictogram was displayed in full view of the public. During his on-site visit, our auditor was greeted in English only. However, as soon as he expressed his language preference, he received adequate service in French. Appointments are required to meet with staff members. The subject matter of the meeting and the client's linguistic preference are known before the meeting -- thus, enabling the office to make any linguistic arrangements needed.

This office has 110 employees, six of whom are bilingual. Bilingual positions require the intermediate level of proficiency in both languages and all incumbents meet or exceed the linguistic requirements. Office staff are aware of their linguistic obligations. This office maintains contact with representatives of the French-speaking community.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Royal Canadian Mounted Police:

1. ensure that the next issue of the local telephone book lists numbers where services in French are available;
2. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

3. ensure, as soon as possible and within three months after the publication of this report, that this office is able to provide service over the telephone in both official languages at all times;
4. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French.

RCMP's response

During the next few months, the Officer in charge of Human Resources for British Columbia will be directing the commanders of designated points of service in the division that they must take the appropriate measures to ensure that their staff greet members of the public in both official languages on the telephone and in person. These initiatives, and other activities currently under way, will help us achieve a corporate culture where the objective of service to the public is fully implemented at all points of service designated under the Official Languages Regulations.

Commissioner's comments

The COL is of the opinion that, where required, not only clerical but all staff should be provided with procedures for use in greeting members of the public in both official languages and in referring French-speaking clients. Moreover, she considers that the RCMP should undertake specifically to address Recommendations 1 and 3 within the prescribed time frames.

Royal Canadian Mounted Police

Nanaimo Municipal Detachment

(30382)

303 Prideaux Street
Nanaimo, British Columbia
V9R 2N3
(250) 754-2345

When we audited this detachment in 1994, we received good service in French. The 1998 follow-up shows that the situation has deteriorated slightly.

We made three telephone calls to this detachment. Each time, the greeting and the call transfer were in English only. However, on each call our auditor received service in French of very good quality.

Exterior signage was in both official languages. However, some interior signs, home-made signs printed on paper, were only in English. The TBS pictogram was displayed in full view of the public.

During his on-site visit, our auditor was greeted in English only. After he expressed his language preference, he received very good quality service in French. However, the auditor had to wait for several minutes to obtain service in French.

This office has 120 employees, 20 of whom are bilingual. Four of these bilingual officers share the watches to ensure that service is available in both official languages at all times. Staff have been informed of the office's linguistic obligations by means of written directives and reminders issued at meetings. This office does not have regular contact with representatives of the French-speaking community, but would be well advised to do so in order to gain a better understanding of that community's needs and keep it informed of the services provided by the office.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Royal Canadian Mounted Police:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that all interior signage at the office is in both official languages;
3. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;
4. ensure, as soon as possible and within two months after the publication of this report, that this office is able to provide services in person of equivalent quality in both official languages and in just as timely a fashion in English as in French;
5. ensure, within two months after the publication of this report, that non-bilingual employees of this office follow established procedures for transferring (in French) calls from French-speaking clients to their bilingual colleagues;
6. ensure, within two months after the publication of this report, that non-bilingual employees of this office, including municipal employees, follow established procedures for referring (in French) French-speaking clients to their bilingual colleagues;
7. ensure, within three months after the publication of this report, that the office contacts the local French-speaking community to identify its needs and inform its members of the services provided by the office.

RCMP's response

During the next few months, the Officer in charge of Human Resources for British Columbia will be directing the commanders of designated points of service in the division that they must take the appropriate measures to ensure that their staff greet members of the public in both official languages on the telephone and in person. These initiatives, and other activities currently under way, will help us achieve a corporate culture where the objective of service to the public is fully implemented at all points of service designated under the Official Languages Regulations.

Commissioner's comments

The COL is of the opinion that, where required, not only clerical but all staff should be provided with procedures for use in greeting members of the public in both official languages and in referring French-speaking clients. Moreover, she considers that the RCMP should undertake specifically to address Recommendations 2, 4 and 7 within the prescribed time frames.

Royal Canadian Mounted Police

Prince George Sub-Division HQ

(3009)

213 - 1323 Fifth Avenue
Prince George, British Columbia
V2L 3L6
(250) 561-3155

At the time of our 1994 study, this office was not able to provide service in French. The 1998 follow-up shows that the situation has not changed much. This office has little or no contact with the general public.

Two telephone calls were made to this office. On each call, the greeting was in English only. In both cases, service in French was not available. At (250) 561-3155, the automated system was in English only and it instructed callers to press "5" to speak with the receptionist. Our auditor chose this option. He was told that no one spoke French. The auditor also noted that the telephone number is not listed in the local telephone book.

Exterior signage was in both official languages and, inside, the TBS pictogram was displayed in full view of the public. During his on-site visit, our auditor was greeted in English only. However, once he indicated his language preference, he received adequate service in French. Appointments are required to meet with staff members. The subject matter of the meeting and the client's linguistic preference are known before the meeting which enables the office to make any linguistic arrangements needed.

This office has 111 positions, seven of which require the intermediate level of proficiency in both languages. All incumbents of bilingual positions meet or exceed the linguistic requirements. Office staff are aware of their linguistic obligations. This office maintains contact with representatives of the French-speaking community.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Royal Canadian Mounted Police:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that recorded message at (250) 561-3155 is in both official languages;
2. ensure that the next issue of the local telephone book lists numbers where services in French are available;

3. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;
4. ensure, as soon as possible and within three months after the publication of this report, that this office is able to provide service over the telephone in both official languages at all times;
5. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;
6. ensure, within two months after the publication of this report, that non-bilingual employees of this office follow established procedures for transferring (in French) calls from French-speaking clients to their bilingual colleagues.

RCMP's response

During the next few months, the Officer in charge of Human Resources for British Columbia will be directing the commanders of designated points of service in the division that they must take the appropriate measures to ensure that their staff greet members of the public in both official languages on the telephone and in person. These initiatives, and other activities currently under way, will help us achieve a corporate culture where the objective of service to the public is fully implemented at all points of service designated under the Official Languages Regulations.

Commissioner's comments

The COL is of the opinion that, where required, not only clerical but all staff should be provided with procedures for use in greeting members of the public in both official languages and in referring French-speaking clients. Moreover, she considers that the RCMP should undertake specifically to address Recommendations 1, 2 and 4 within the prescribed time frames.

Royal Canadian Mounted Police

Surrey Municipal Detachment

(30378)

14355 - 57th Avenue
Surrey, British Columbia
V3X 1A9
(604) 599-0502

When we conducted our study in 1994, we received very good service in French. The 1998 follow-up shows that the situation has deteriorated slightly.

Auditors placed two telephone calls to this detachment. A two-language greeting was used on one of the two calls. Service in French was available only once however, it was of very good quality.

A large part of exterior and interior signage was in English only. Following are a few examples of exterior signs: "Please use intercom for attendance when front door is locked," "Hours for civil fingerprinting." Inside, unilingual signs such as these greeted visitors: "General Inquiries," "Crime Prevention," "You will be served faster if you wait for service." However, documentation and forms intended for the public were available in both official languages and the TBS pictogram was displayed in full view of the public.

During his on-site visit, our auditor was greeted in English only. However, as soon as he expressed his language preference, he received very good quality service in French.

This detachment has eight bilingual positions out of 490. These bilingual positions require the intermediate level of proficiency in both languages. All incumbents of bilingual positions meet or exceed the linguistic requirements. Office staff are aware of their linguistic obligations. This office maintains contact with representatives of the French-speaking community.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Royal Canadian Mounted Police:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

2. ensure, as soon as possible and within three months after the publication of this report, that this office is able to provide service over the telephone in both official languages at all times;
3. ensure, within two months after the publication of this report, that all exterior and interior signage at the office is in both official languages;
4. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French.

RCMP's response

During the next few months, the Officer in charge of Human Resources for British Columbia will be directing the commanders of designated points of service in the division that they must take the appropriate measures to ensure that their staff greet members of the public in both official languages on the telephone and in person. These initiatives, and other activities currently under way, will help us achieve a corporate culture where the objective of service to the public is fully implemented at all points of service designated under the Official Languages Regulations.

Commissioner's comments

The COL is of the opinion that, where required, not only clerical but all staff should be provided with procedures for use in greeting members of the public in both official languages and in referring French-speaking clients. Moreover, she considers that the RCMP should undertake specifically to address Recommendations 2 and 3 within the prescribed time frames.

Royal Canadian Mounted Police

Victoria Sub-Division HQ

(86285)

2881 Nanaimo Street
Victoria, British Columbia
V8T 4Z8
(250) 380-6161

When we visited this office in 1994, we received good service in French. The 1998 follow-up shows that the situation has deteriorated and that improvements are needed.

Auditors made four telephone calls to this detachment. A two-language greeting was never used. Service in French was available only once.

Exterior and interior signage was in both official languages, except for home-made displays that were only in English. For examples, "Northwest Mounted Police" and "Royal Canadian Mounted Police" were listed under photos. Documentation intended for the public was available in both official languages. The TBS pictogram was displayed in full view of the public.

There was no active offer when on the part of the commissionaire at the reception desk. When the auditor spoke in French, the commissionaire told him "in French", that he did not speak French. The auditor had to insist in order to be served in French, and it took well over ten minutes -- this delay is unacceptable -- to obtain service in French. Once a bilingual staff member was found, the quality of service in French was excellent.

This office has 50 employees, ten of whom are bilingual. Bilingual positions require the intermediate level of proficiency in both languages and all incumbents meet the linguistic requirements.

Staff did not seem to fully understand the requirements of the OLA nor their obligations in matters of services in both English and French. This office does not have regular contact with representatives of the French-speaking community, but would be well advised to do so in order to gain a better understanding of that community's needs and keep it informed of the services provided by the office.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Royal Canadian Mounted Police:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;
2. ensure, as soon as possible and within three months after the publication of this report, that this office is able to provide service over the telephone in both official languages at all times;
3. ensure, within two months after the publication of this report, that all signage at the office is in both official languages, including home-made signs;
4. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;
5. ensure, as soon as possible and within two months after the publication of this report, that this office is able to provide services in person of equivalent quality in both official languages and in just as timely a fashion in French as in English;
6. ensure, within two months after the publication of this report, that non-bilingual employees of this office follow established procedures for transferring (in French) calls from French-speaking clients to their bilingual colleagues;
7. ensure, within two months after the publication of this report, that non-bilingual employees of this office, including commissionaires who are the first point of contact with the public, follow established procedures for referring (in French) French-speaking clients to bilingual staff;
8. officially inform employees, within two months after the publication of this report, of their obligation to serve the public in both official languages;
9. ensure, within three months after the publication of this report, that the office contacts the local French-speaking community to identify its needs and inform its members of the services provided by the office.

RCMP's response

During the next few months, the Officer in charge of Human Resources for British Columbia will be directing the commanders of designated points of service in the division that they must take the appropriate measures to ensure that their staff greet members of the public in both official languages on the telephone and in person. These initiatives, and other activities currently under way, will help us achieve a corporate culture where the objective of service to the public is fully implemented at all points of service designated under the Official Languages Regulations.

Commissioner's comments

The COL is of the opinion that, where required, not only clerical but all staff should be provided with procedures for use in greeting members of the public in both official languages and in referring French-speaking clients. Moreover, she considers that the RCMP should undertake specifically to address Recommendations 2, 3, 5 and 9 within the prescribed time frames.

Statistics Canada

(1396A)

Toll-free telephone service
1 800 263-1136

When we conducted our study in 1994, good service in French was provided on this toll-free telephone line. The 1998 follow-up shows that the quality of the service remains the same.

Our auditor placed two telephone calls to 1 800 263-1136, the number listed in both the TBS directory of federal offices designated bilingual and telephone directories outside the Greater Vancouver area. This number provides a series of prerecorded messages, which are all available in both official languages. The quality of the messages is equally good in English and in French.

This point of service is complying fully with its linguistic obligations, and the COL encourages it to continue to do so.

Statistics Canada

Pacific Region

(15596)

Library Square Tower
300 West Georgia Street, Suite 600
Vancouver, British Columbia
V6B 6C7
(604) 666-3691

When we audited this office in 1994, service provided in French was adequate. The 1998 follow-up shows that it has made progress, as the quality of the service offered has improved.

Two telephone calls were made to (604) 666-3691, the number listed in both the TBS directory of federal offices designated bilingual and the local telephone directory. On both occasions, there was a two-language greeting and our auditor subsequently received very good service in French.

Exterior and interior signage was in both official languages. The TBS pictogram and a TBS poster indicating that the office provides services in both languages were clearly displayed at the receptionist's counter. Documentation and forms were also available in both official languages with the exception of the sign-in sheet for visitors at the front counter.

During his on-site visit, our auditor was greeted in both official languages. The employee at the front counter led the auditor to the computers for public use, explained in French that she could not respond fully to all the questions, and immediately sought the assistance of a bilingual colleague who provided very good service in French.

This office has 50 positions, six of which require knowledge of both official languages at the intermediate or superior level of proficiency. All incumbents meet or exceed the language requirements of their position. Office staff are apprised of their linguistic obligations to serve the public in both official languages through constant reminders issued to them by management and from several E-mail messages sent from Head Office in Ottawa. This office maintains contact with representatives of the French-speaking community.

Following our visit, management ensured that the visitors sign-in sheet was available in both official languages.

This office is complying fully with its linguistic obligations, and the COL encourages it to continue to do so.

Veterans Affairs

District Office

(15645)

816 Government Street
Room 232
Victoria, British Columbia
V8W 3B3
(250) 363-3836

At the time of our 1994 study, service provided in French at this office left something to be desired. The 1998 follow-up shows that the situation has not improved.

We made two telephone calls to this office. A two-language greeting was used twice. In both cases, the call transfer was in English only. Service in French was, however, of good quality on each occasion.

Exterior signage was in both official languages. All documentation in display racks was available in both official languages, but only the English version was featured. The TBS pictogram was displayed in full view of the public.

During his on-site, the auditor was greeted in English only and service could not be provided in French. Furthermore, the employee did not seek assistance from a bilingual colleague to provide services in French.

None of the positions at this office requires knowledge of both official languages.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Department of Veterans Affairs:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that documentation intended for the public is displayed in such a way as to reflect the office's two-language service capability;
2. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;
3. ensure, as soon as possible and within three months after the publication of this report, that this office is able to provide services in person in both official languages, at all times;

4. ensure, within two months after the publication of this report, that non-bilingual employees of this office follow established procedures for transferring (in French) calls from French-speaking clients to their bilingual colleagues;
5. ensure, within two months after the publication of this report, that non-bilingual employees of this office follow established procedures for referring (in French) French-speaking clients to their bilingual colleagues;
6. increase, as soon as possible and within three months after the publication of this report, the office's two-language capability to provide service over the telephone and in person of equivalent quality in both English and French.

Department's response

As to the three aspects of the active offer, the Department will:

- ensure immediately that brochures, posters and other documentation provided for public display in the Victoria District Office are displayed with both official languages in evidence;
- by the end of the calendar year 1999 review the established procedures for answering and transferring phone calls from French-speaking clients, and invite a bilingual speaker to staff meetings periodically in order that unilingual reception staff may practice the appropriate phraseology; and
- by the end of the calendar year 1999 review with unilingual reception staff the established procedures for greeting French-speaking clients in person and for referring them appropriately (in French) to their bilingual colleagues.

With respect to the office's two-language capacity to provide services in person at all times, the Veterans Affairs Official Languages Office will:

- examine and report on the language requirements of the positions in Victoria, with the assistance of local management and staff, by the end of March 2000;
- make recommendations with respect to options available for increasing the linguistic capacity in the Victoria Office, by means such as amending the language requirements of positions, exploring language training possibilities for existing staff, considering resourcing options at the first reasonable opportunity as key positions become vacant, or sharing bilingual human resources with other Federal departments in the same building; and

- seek a decision regarding corrective action that will resolve the two-language capacity issue in Victoria by June 2000.

Commissioner's comments

The COL would like to obtain, within six months after the publication of this report, a copy of the human resources plan developed to increase the two-language complement of positions within the office. She would also like to be informed, within two months after the publication of this report, of the temporary measures put in place to provide services in both official languages pending improvement of the office's two-language capability.

Western Economic Diversification Canada

Business Service Centre

(93585)

601 West Cordova Street
Vancouver, British Columbia
V6B 1G1
(604) 775-5525

We did not examine the service provided in French at this office in our 1994 study. The 1998 audit shows that it offers very good service in French in person, but is unable to provide the same service over the telephone.

Our auditor placed two telephone calls to (604) 775-5525, the number listed in both the TBS directory of federal offices designated bilingual and the local telephone directory. On the first call, the auditor heard a recorded message in both official languages before the receptionist greeted him in English only. In response to his question in French, the employee immediately transferred him to a bilingual officer who provided very good service in French. On the second call, our auditor was greeted in English only he could not obtain service in French.

Exterior and interior signage was not fully bilingual, nor were documentation and forms available to the public. The TBS pictogram indicating that this office is designated to provide two-language service was also missing.

During his on-site, our auditor was greeted in English only. However, as soon as he expressed his language preference, he received very good quality service in French.

The Centre has 22 employees, four of whom are bilingual. There is, however, only one designated bilingual position. Staff members (80% are provincial government employees and 20% federal government employees) did not seem to fully understand the requirements of the nor their obligations in matters of services in both English and French. This office does not have regular contact with representatives of the French-speaking community, but would be well advised to do so in order to gain a better understanding of that community's needs and keep it informed of the services provided by the office.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that Western Economic Diversification Canada:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

2. ensure, as soon as possible and within three months after the publication of this report, that this office is able to provide service over the telephone in both official languages at all times;
3. ensure, within two months after the publication of this report, that all exterior and interior signage at the office is in both official languages;
4. ensure, within two months after the publication of this report, that the TBS pictogram is displayed in full view of the public;
5. ensure, within two months after the publication of this report, that all documentation intended for the public, including forms, is available in both official languages;
6. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;
7. ensure, within two months after the publication of this report, that non-bilingual employees of this office follow established procedures for transferring (in French) calls from French-speaking clients to their bilingual colleagues;
8. officially inform employees, within two months after the publication of this report, of their obligation to serve the public in both official languages;
9. ensure, within three months after the publication of this report, that the office contacts the local French-speaking community to identify its needs and inform its members of the services provided by the office.

Department's response

Western Economic Diversification (WD) is proud of the excellent service provided by its Canada business service centres in Western Canada and we are always pleased to be able to improve still further the provision of service to our clients, SMBs. I was therefore particularly pleased to learn that your auditors appreciated the "very good" service in French that they received on their visit to the Canada Business Service Centre - British Columbia. We are aware, however, that it is important to respect the provisions of the federal government's Official Languages Act in all our various initiatives.

In response to your letter, I wish to take up the various issues raised by the nine recommendations made in your preliminary report and explain the measures we have already taken to deal with these issues, as well as the concerns expressed about the telephone service provided by the Centre to French-speaking clients.

WD works in close co-operation with the Government of British Columbia to adapt its services to the needs of the Centre's French-speaking clients. While it is often difficult, under this partnership, to find practical solutions that respect the linguistic priorities of both parties, we are continuing to seek and find mutually acceptable solutions, including responses to the various questions raised in your preliminary report.

Recommendation 1 refers to the need to answer the telephone by greeting clients in both languages. Federal employees do meet this requirement, while many of the provincial employees who work at the Centre (being governed by a different collective agreement) are only encouraged to do so. We will continue to draw the attention of the Centre's federal employees to the importance of bilingual greetings. We will also encourage the provincial employees to voluntarily greet clients in both languages, although it is difficult for us to guarantee anything in this regard.

Recommendation 2 asks that telephone service be fully provided in both official languages. Two bilingual officers currently share these duties. It sometimes happens that a client calling the Centre for the first time and speaking to a unilingual employee is transferred, after an initial unilingual telephone contact, to one of the bilingual federal employees. This method seems to work well, since, to my knowledge, we have never received complaints from clients in British Columbia.

Recommendation 3 deals with the bilingualism of the Centre's interior and exterior signs. I can assure you that, at present, all the signs meet official languages requirements.

Recommendation 4 asks that the TBS pictogram be made fully visible. The pictogram is, in fact, clearly visible, on the Centre's reception counter. However, it is sometimes hidden by publications or circulars inadvertently placed on the counter. Because of the concern you raised, we will move the pictogram to a location where it will be clearly visible to the public.

Recommendation 5 asks that all documents provided to the public by the Centre be in both official languages. All documents except those relating exclusively to provincial programs and services and certain private sector reference documents (e.g., magazines) are available in both official languages. We will continue to ensure that clients can obtain all documents concerning federal government programs, regulations and other initiatives in either official language.

Recommendations 6 and 7 concern greetings to the public in both languages and the transfer of calls to a bilingual officer. These points have been dealt with in my response to recommendation 2.

Recommendation 8, concerning the need to inform employees of their obligation to serve the public in both official languages, has been brought to the attention of the federal and provincial employees, and they have been encouraged to comply with it.

With regard to **recommendation 9**, I am pleased to inform you that the Centre is in regular contact with French-speaking business people and will continue to encourage such contacts. In addition, our bilingual officer meets periodically with the Franco-Canadian Chambre de commerce and the Vancouver office of the Chambre de commerce française. The Centre also

advertizes its services on the back of the cover page of the annual directories of the Chambre, in both official languages.

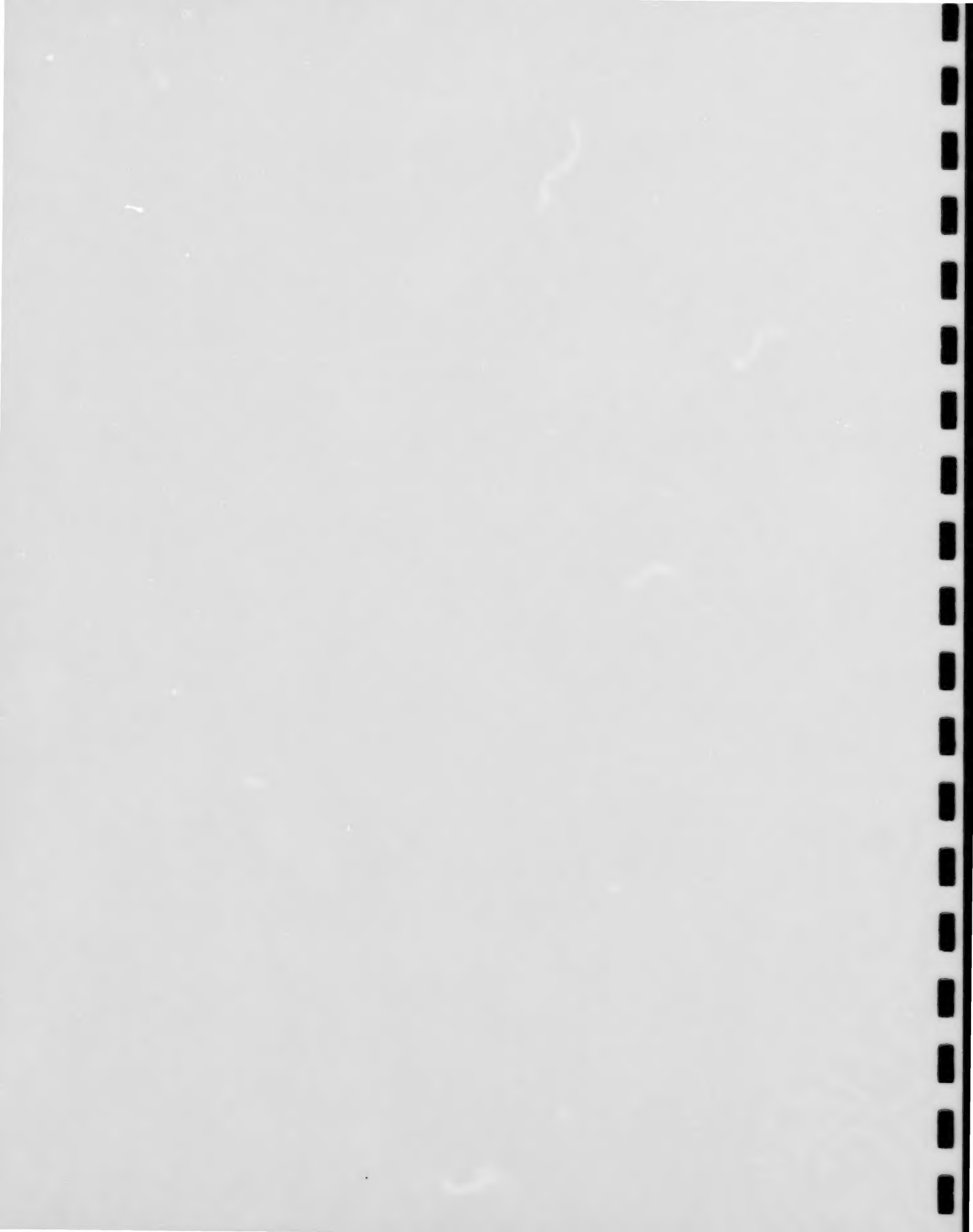
Commissioner's comments

The COL is pleased to note that the Department of Western Economic Diversification is working in close co-operation with the Government of British Columbia to adapt its services to the needs of the Centre's French-speaking clients. She also believes that the Department should ensure, under this partnership, that practical measures are put in place to increase the Centre's capacity to provide service of comparable quality in both English and French, particularly with regard to greeting members of the public in both official languages and transferring calls from French-speaking clients.

1994 Recommendations

In the report entitled "A Study of Federal Offices Designated to Respond to the Public in Both English and French," the COL recommended that:

- Federal offices designated to provide services in both official languages review the language of signs posted inside their premises to ensure that all signs are in both official languages.
- Designated offices post signs, preferably the standard TBS pictogram, indicating that service is available in English and French.
- Federal institutions review the number and the deployment of bilingual staff in offices which are designated to provide services in both official languages to ensure that they have adequate human resources to provide good quality service.
- Institutions and central agencies develop and adopt effective means of informing members of the public that they have a choice of language when communicating with or receiving services from federal institutions.
- Institutions which designate toll-free telephone numbers to provide service to the public in both languages ensure that an adequate number of bilingual staff are on hand at all times to guarantee service in both official languages.
- Federal institutions review the deployment of their bilingual staff, particularly those working in offices which are not required by the regulations to provide services in both official languages.
- Where appropriate, federal institutions establish in offices which have no official languages obligations an effective system to refer clients who require services in the other official language to designated offices.
- The TBS establish a process to periodically review and update the list of designated points of service to ensure that all information is current.
- The TBS ensure that the public is informed of the location of designated offices.
- Institutions ensure that all managers of designated offices and front-line staff are informed of their responsibilities.



Glossary

- **significant demand**

After conducting a widespread consultation of institutions and the public, TBS published the Official Languages (Communications with and Services to the Public) Regulations (the Regulations) on December 16, 1991. The Regulations define the expression "significant demand" and establish the rules for its application.

The general rules relating to **significant demand** are based on the demographic data from census units: the size of the linguistic minority (above a certain threshold) served by an office or a point of service, the characteristics of that population and the proportion of the region's population that it represents.

- **weighting**

When a probability sample survey is used (as was the case for the 1994 study), each unit chosen represents a certain number of other units within the population; in order to express this representation, each unit of the sample is weighted. For example, if we choose five points of service at random out of a total population of 30 points of service, each of the five units chosen thus receives a weight of six, and we assume that it represents six points in the population.

For the purposes of this follow-up to the study on the points of service, all the offices chosen have the same weight: a weight of one. Consequently, the results of the survey represent all the audited points of service and not all the designated two-language points of service in British Columbia.

- **key services**

The Regulations established that certain federal institutions provide services deemed essential to the minority population. In census metropolitan areas where the English or French linguistic minority population has fewer than 5,000 persons and in census subdivisions where the minority population is at least 500 persons and represents less than 5% of the population of the subdivision, these institutions must offer services in both official languages if they are the only office of the federal institution within the region or subdivision to offer any of the following services:

- services related to income security programs
- services of a post office
- services of an employment centre (now called a human resources centre)
- services of an office of the Department of Revenue Canada (Taxation)

- services of an office of the Department of the Secretary of State of Canada (now called Canadian Heritage)
- services of an office of the PSC

- **nature of the office**

After conducting a widespread consultation of institutions and the public, TBS published the Official Languages (Communications with and Services to the Public) Regulations (the Regulations) on December 16, 1991. The Regulations define the expression "nature of the office" and establish the rules for its application.

The rules on the nature of the office relate to the services that affect public health or safety or that, as a result of the office's location or mandate, require services in both languages. These include offices of federal institutions located in national parks and national historic parks (including one post office in each park).



RAPPORT

Étude
spéciale

**SUIVI DE L'ÉTUDE SPÉCIALE
DES BUREAUX FÉDÉRAUX
DÉSIGNÉS POUR RÉPONDRE
AU PUBLIC EN FRANÇAIS ET
EN ANGLAIS EN
COLOMBIE-BRITANNIQUE**

MAI 2000

**SUIVI DE L'ÉTUDE SPÉCIALE
DES BUREAUX FÉDÉRAUX DÉSIGNÉS
POUR RÉPONDRE AU PUBLIC EN FRANÇAIS ET EN ANGLAIS
EN COLOMBIE-BRITANNIQUE**

Commissariat aux langues officielles
<http://ocol-clo.gc.ca>

N° de cat. : SF31-44/2000
ISBN : 0-662-64913-3

TABLE DES MATIÈRES

SOMMAIRE

A)	INTRODUCTION	- A1 -
1.	Le contexte	- A1 -
2.	Les objectifs	- A3 -
3.	La portée, la méthodologie et les limites	- A3 -
B)	OBSERVATIONS GÉNÉRALES	- B1 -
1.	L'affichage et la documentation	- B1 -
2.	L'offre active	- B2 -
a)	La signalisation	- B3 -
b)	L'accueil au téléphone et en personne	- B4 -
3.	Le service	- B6 -
a)	Disponibilité du service en français au téléphone	- B6 -
b)	Disponibilité du service en français en personne	- B8 -
c)	Qualité du service en français et courtoisie	- B8 -
d)	Comparabilité	- B9 -
4.	La capacité bilingue des bureaux	- B10 -
5.	L'information des gestionnaires et des employés au sujet de leurs obligations en matière de langues officielles	- B12 -
6.	La diffusion des renseignements aux membres du public au sujet des bureaux désignés bilingues	- B13 -
7.	Les recommandations de la CLO	- B14 -
8.	Conclusion	- B15 -
C)	EXAMEN DES BUREAUX	- C1 -
	Agriculture et agroalimentaire Canada	- C2 -
	Banque de développement du Canada	- C4 -
	Agence des douanes et du revenu du Canada	- C6 -
	Société canadienne d'hypothèques et de logement	- C10 -
	Société canadienne des postes	- C12 -
	Agence canadienne d'inspection des aliments	- C17 -
	Patrimoine canadien	- C22 -
	Citoyenneté et Immigration	- C28 -
	Environnement Canada	- C31 -
	Pêches et Océans Canada	- C35 -
	Affaire étrangères et du Commerce international	- C41 -
	Santé Canada	- C43 -
	Développement des ressources humaines	- C45 -
	Industrie Canada	- C57 -
	Justice Canada	- C58 -
	Défense nationale	- C60 -
	Commission de la fonction publique	- C62 -
	Travaux publics et Services gouvernementaux	- C64 -
	Gendarmerie royale du Canada	- C67 -



Statistique Canada	- C78 -
Anciens combattants Canada	- C81 -
Diversification de l'économie de l'Ouest Canada	- C84 -

ANNEXE A - Recommandations de 1994

ANNEXE B - Glossaire



SOMMAIRE

Le présent rapport donne suite à l'étude que nous avons entreprise en 1994 pour déterminer dans quelle mesure les bureaux fédéraux désignés bilingues offraient des services de bonne qualité en français et en anglais. Ce rapport traite de la situation en Colombie-Britannique. Il vise à déterminer si les recommandations faites en 1994 ont porté fruit et à obtenir des correctifs efficaces à toute lacune relevée dans les bureaux faisant l'objet du suivi.

Compte tenu des recommandations faites en 1994 et des plans d'actions préparés par les institutions fédérales pour y donner suite, les résultats obtenus font état de progrès dans certains domaines, mais ils sont dans l'ensemble insatisfaisants. La capacité bilingue globale des bureaux désignés a connu une augmentation de 18 p. 100 pour se situer à 80 p. 100. des bureaux visités. Par ailleurs, il est difficile d'obtenir de façon constante des services de qualité en français au téléphone. Certains bureaux continuent tout de même à offrir des services de qualité dans les deux langues.

La proportion des bureaux affichant le symbole des services dans les deux langues s'est améliorée, passant de 55 à 75 p. 100. Par ailleurs, à peine sept des 36 bureaux où nous nous sommes présentés offraient un accueil dans les deux langues en personne. Quant à l'accueil bilingue au téléphone, il se faisait dans les deux langues de façon constante dans 50 p. 100 des cas. La disponibilité du service au téléphone en français s'est détériorée par rapport à 1994 : dans seulement 64 p. 100 des cas, les bureaux désignés ont été en mesure d'en assurer une prestation constante par rapport à 90 p. 100 en 1994. Par contre, le service en personne, s'est amélioré : il est passé de 72 p. 100 en 1994 à 89 p. 100 en 1998. On note aussi que le personnel est maintenant beaucoup mieux informé des obligations linguistiques du bureau. Malheureusement, les directives ne sont pas toujours suivies. La prestation des services dans les deux langues officielles ne fait toujours pas partie intégrante de la gestion courante de la majorité des bureaux désignés.

A) INTRODUCTION

1. Le contexte

La nouvelle *Loi sur les langues officielles* (LLO) est entrée en vigueur le 15 septembre 1988. Aux termes de la Loi, il incombe aux institutions fédérales de veiller à ce que le public puisse communiquer avec leur administration centrale et en recevoir les services en français ou en anglais. Cette obligation vaut également pour leurs bureaux situés dans la région de la capitale nationale (RCN) ou dans un endroit où la demande est importante ou lorsque la vocation du bureau le justifie.

Le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) a publié le Règlement sur les langues officielles - Communications avec le public et prestation de services (le Règlement) le 16 décembre 1991. Le Règlement définit les expressions « demande importante » et « vocation du bureau » et établit les règles générales et spécifiques régissant leur application. Les institutions fédérales sont tenues de désigner les bureaux qui doivent fournir des services dans les deux langues officielles, en se fondant sur le Règlement. Le SCT a coordonné le processus et a compilé la liste des points de service désignés. La LLO et le Règlement visent essentiellement à assurer la prestation de services dans l'une et l'autre des langues officielles lorsqu'un besoin existe et à permettre au public de choisir la langue de service qu'il préfère.

En 1994, le Commissaire aux langues officielles (CLO) a entrepris une étude visant à déterminer dans quelle mesure les institutions fédérales se conformaient aux dispositions de la LLO et du Règlement. Dans son rapport (*Étude des bureaux fédéraux désignés pour répondre au public en français et en anglais*) rendu public le 15 mars 1995, le CLO a constaté que le service était disponible dans les deux langues officielles dans 79 p. 100 des bureaux désignés (98,8 p. 100 au Québec et 72 p. 100 en moyenne dans les autres provinces et territoires), la situation variant d'une province à l'autre. Le CLO a également fait dix recommandations

*Le lecteur trouvera plus de renseignements à ce sujet dans le glossaire présenté à l'annexe B.

visant à améliorer la prestation des services dans les deux langues officielles dans les bureaux désignés. L'annexe A reproduit ces recommandations. Notons que dès le 17 mars 1995, le SCT demandait aux institutions fédérales d'analyser la capacité linguistique de chacun de leurs bureaux ayant l'obligation de servir le public dans les deux langues officielles. Les institutions devaient également préparer un plan d'action pour les bureaux dont le rendement était insatisfaisant et faire rapport de leur mise en oeuvre au SCT. Cet exercice a été complété en mars 1996.

La présente enquête donne suite à l'engagement du CLO d'assurer le suivi de la mise en oeuvre des mesures correctives recommandées. Amorcé à l'automne 1996, ce suivi est fait région par région et s'étale sur une période de trois ans. Un rapport distinct est préparé pour chaque province ou territoire de même que pour la RCN. Cette façon de faire vise à cerner les problèmes vécus par chaque communauté linguistique, à informer les institutions fédérales de la situation concernant la prestation de leurs services en français et en anglais et à trouver des solutions adaptées aux besoins locaux et régionaux. Chaque rapport permettra aux institutions fédérales concernées d'apporter des correctifs immédiats aux situations qui accusent des lacunes en matière de service au public. Le présent rapport porte sur la Colombie-Britannique.

Il est bon de rappeler que le CLO a de plus précisé dans son étude sur les points de service « qu'il devrait être possible d'atteindre le niveau d'efficacité de 100 p. 100 de service au public dans les deux langues officielles, là où le besoin existe. Il s'agit là du seul objectif qui nous semble acceptable et satisfaisant. » En 1998 au moment de notre suivi, 199 bureaux fédéraux sur 1 337 étaient désignés pour fournir des services bilingues en Colombie-Britannique. Il est impératif qu'à ces endroits, les clients puissent réellement recevoir tous les services dans la langue officielle de leur choix.

Compte tenu des recommandations que le CLO a faites en 1994 et des plans d'actions que les institutions fédérales ont élaborés à la demande du SCT, nous nous attendions à ce que tous les bureaux désignés bilingues aient pris des mesures pour assurer la prestation de services dans les deux langues officielles en Colombie-Britannique. Nous nous attendions cependant à rencontrer à l'occasion des erreurs de parcours, les plaintes que nous continuons de recevoir démontrant que la qualité des services n'est pas constante.

2. Les objectifs

Suite aux recommandations du CLO, les organismes fédéraux se sont engagés à prendre les mesures requises afin d'assurer la prestation des services dans les deux langues officielles dans leurs bureaux désignés. La LLO et le Règlement l'exigent d'ailleurs de façon formelle.

L'objectif du suivi est de déterminer s'il y a eu amélioration depuis 1994 et d'évaluer dans quelle mesure des services de bonne qualité sont offerts et disponibles dans les deux langues officielles dans ces bureaux. Le suivi vise également à obtenir des correctifs efficaces à toute lacune relevée dans les bureaux faisant l'objet de l'enquête. À cette fin, des recommandations particulières sont formulées pour chacun des bureaux présentant des déficiences.

3. La portée, la méthodologie et les limites

En choisissant les institutions qui devaient faire partie du suivi, nous avons accordé une attention particulière à celles qui, selon le Règlement, offrent des services clés^{*} : la Commission de la fonction publique (CFP), la Société canadienne des postes (SCP), Revenu Canada (services de l'impôt), Développement des ressources humaines Canada (DRHC) (Sécurité du revenu et centres des ressources humaines), la Gendarmerie royale du Canada (GRC) et Patrimoine canadien. Les autres institutions que nous avons choisies offrent des

^{*}Le lecteur trouvera plus de renseignements à ce sujet dans le glossaire présenté à l'annexe B.

services au public de nature générale et/ou sont d'une importance particulière pour la population d'expression française de la Colombie-Britannique.

En évaluant la disponibilité du service, nos enquêteurs ont privilégié l'approche du client, c'est-à-dire qu'ils ont agi de la même façon que les citoyens d'expression française de la Colombie-Britannique pour obtenir le service dans leur langue. Ainsi, ils formulaient leurs demandes de service en français et, si les préposés leur répondaient en anglais sans essayer de les diriger vers un employé bilingue, ils notaient que le service n'était pas disponible en français. Ils n'ont généralement pas insisté pour que l'organisme trouve quelqu'un qui soit en mesure de les servir en français.

Dans un premier temps, ils ont vérifié si l'accueil téléphonique se faisait dans les deux langues officielles et si le service était effectivement disponible en français aux numéros de téléphone annoncés à cette fin dans les pages réservées au gouvernement du Canada dans les annuaires téléphoniques locaux. Ils ont également comparé les numéros des annuaires téléphoniques à ceux qui sont inscrits à la liste du SCT afin d'identifier toute divergence.

Ils ont généralement fait au moins deux appels téléphoniques à chacun des bureaux choisis. Ils ont ensuite noté si l'accueil s'était fait dans les deux langues et si le service était fourni en français de façon constante, occasionnelle ou pas du tout. Lorsqu'ils ont été accueillis dans les deux langues et qu'ils ont obtenu le service en français à chaque appel, nos enquêteurs ont indiqué que l'accueil bilingue et le service en français étaient constants. Lorsque l'accueil était tantôt bilingue, tantôt dans une seule langue ou lorsque le service n'était pas disponible en français lors de chaque appel, ils ont indiqué que l'accueil bilingue et le service en français étaient disponibles de façon occasionnelle. Lorsque, à chaque appel, l'accueil se faisait dans une seule langue et le service n'était disponible qu'en anglais, ils ont indiqué qu'il n'y avait aucun accueil bilingue et aucun service en français.

Les enquêteurs ont visité chaque bureau qui offrait des services en personne afin d'y évaluer l'affichage, la documentation, l'accueil et la disponibilité du service en français. Ils ont

rencontré le/la gestionnaire du bureau pour l'informer du résultat de leurs vérifications. Lorsque leur constat signalait des faiblesses, ils ont fait part au gestionnaire des recommandations qui figureraient dans le rapport de la CLO.

Ils ont aussi indiqué aux gestionnaires que toute correction apportée avant la publication du rapport d'enquête y serait mentionnée. Les enquêteurs ont également informé le directeur régional de chaque organisme de leurs constatations et de toute recommandation visant les bureaux sous sa responsabilité. Les résultats des vérifications ont également été acheminés au sous-chef de chaque institution fédérale afin d'obtenir ses commentaires. Nous publions les réponses des institutions dans la partie C du rapport, immédiatement à la suite des recommandations faites à chaque organisme.

En ce qui a trait aux limites, notons que lors de l'étude de 1994 les données statistiques étaient pondérées* et que les résultats pour la Colombie-Britannique étaient valides dans une limite de 10 p. 100. Quant aux données du suivi, elles ne sont pas pondérées et elles ne visent qu'à décrire la situation dans les bureaux visités.

Les recommandations faites dans le cadre de ce rapport ne touchent que les bureaux que nous avons visités. Cependant, les institutions fédérales se doivent d'examiner la situation linguistique des autres bureaux ayant une obligation de servir le public dans les deux langues officielles et d'y mettre en oeuvre les recommandations qui seraient pertinentes à ces endroits. Par ailleurs, les membres du public peuvent nous signaler toute lacune rencontrée à un bureau désigné pour offrir des services dans les deux langues officielles. Nous ferions alors enquête dans le cadre du processus normal du traitement des plaintes.

*Le lecteur trouvera plus de renseignements à ce sujet dans le glossaire présenté à l'annexe B.

B) OBSERVATIONS GÉNÉRALES

Lors de l'étude de 1994, nous avons vérifié 90 bureaux désignés en Colombie-Britannique. Dans le cadre du suivi, nous en avons évalué 38. L'exercice s'est déroulé principalement à l'été et à l'automne de 1998.

Les pages qui suivent présentent les observations générales touchant les bureaux des institutions fédérales qui furent l'objet du suivi en Colombie-Britannique. Ces résultats permettent de dresser un tableau de la situation dans ces bureaux, désignés pour servir le public dans les deux langues officielles, et d'effectuer la comparaison avec la situation rapportée lors de l'étude de 1994.

Au moment de notre étude en 1994, la Colombie-Britannique comptait 1 550 bureaux fédéraux, dont 264 étaient désignés pour fournir des services dans les deux langues. En 1998, lors de notre suivi, on dénombrait 1 337 bureaux, dont 199 étaient désignés bilingues. On constate donc une diminution générale du nombre de bureaux fédéraux de 14 p. 100. Par contre, pour les bureaux désignés pour fournir des services en français et en anglais, cette baisse est beaucoup plus considérable soit de 25 p. 100. Cette diminution disproportionnée du nombre de bureaux désignés pour fournir des services en français et en anglais demande une revue particulière de la part de chacun des organismes fédéraux afin qu'il s'assure que ses bureaux sont en mesure de bien desservir les citoyens d'expression française de la Colombie-Britannique.

1. L'affichage et la documentation

On constate que la plupart des éléments matériels reliés à la prestation du service dans les deux langues officielles se sont détériorés à l'exception de l'affichage à l'intérieur des bureaux. Ainsi, la signalisation extérieure a diminué de 94 p. 100 en 1994 à 92 p. 100 lors du suivi et l'affichage à l'intérieur est passé de 61 à 75 p. 100 quant à leur disponibilité dans les deux langues officielles. Les bureaux désignés semblent éprouver de la difficulté à gérer la documentation et les formulaires dans les deux langues. En effet, alors que la documentation

était disponible en français et en anglais dans 73 p. 100 des bureaux en 1994, elle ne l'était plus que dans 61 p. 100 des cas en 1998. Quant aux formulaires, ils étaient disponibles en 1994 dans les deux langues dans 88 p. 100 des bureaux; en 1998, ce pourcentage a diminué pour s'établir à 80 p. 100. Un peu plus de vigilance de la part des gestionnaires des bureaux désignés aiderait à améliorer la situation.

Nous avons fait des recommandations précises destinées aux bureaux qui ont présenté des lacunes.

Tableau 1

Éléments matériels disponibles dans les deux langues officielles		
Élément	Étude 1994	Suivi 1998
<i>Signalisation extérieure</i>	94 %	92 %
<i>Affichage intérieur</i>	61 %	75 %
<i>Documentation</i>	73 %	61 %
<i>Formulaires</i>	88 %	80 %

2. L'offre active

En vertu de l'article 28 de la LLO, les institutions fédérales sont tenues d'offrir à leurs clients le choix de la langue officielle dans laquelle ces derniers désirent communiquer, en prenant les « mesures voulues ... pour informer le public, notamment par entrée en communication avec lui ou encore par signalisation, avis ou documentation sur les services ». Il ne revient donc pas aux membres du public de revendiquer ou de réclamer leur service dans leur langue. Au contraire, le législateur a voulu que les institutions fédérales invitent le public à communiquer avec elles dans la langue officielle de son choix.

La perception qu'ont les membres du public de la disponibilité du service dans leur langue repose largement sur l'efficacité de mesures reliées à l'affichage et à l'accueil dans les deux langues au téléphone et en personne.

En 1994, nous avons évalué la qualité des mesures prises pour encourager les clients à choisir la langue dans laquelle ils veulent être servis. Cette évaluation reposait en partie sur la présence - ou l'absence - de l'affichage pertinent mais également sur le fait que les employés utilisaient ou non une formule d'accueil susceptible d'indiquer aux membres du public qu'ils pouvaient être servis dans l'une ou l'autre langue. Un troisième élément de l'évaluation était l'attitude manifestée par les préposés devant une demande de service dans la langue de la minorité linguistique locale. En 1994, les mesures visant à favoriser l'utilisation des services en français en Colombie-Britannique étaient satisfaisantes ou mieux dans 53 p. 100 des cas.

Au cours du suivi, nous nous en sommes tenus à des observations portant sur l'utilisation ou non d'une formule d'accueil bilingue au téléphone et en personne et sur la présence - ou l'absence - de panneaux indiquant aux clients qu'ils pouvaient être servis en français ou en anglais.

a) La signalisation

Un panneau d'affichage est souvent la seule indication donnée au public que le bureau est désigné pour fournir des services en français et en anglais. Un pictogramme ou une affiche constitue donc un élément essentiel. Les politiques en matière de langues officielles exigent, depuis 1988, que les institutions dont le Conseil du Trésor est l'employeur utilisent le symbole officiel du SCT (voir ci-contre) et que celles dont il n'est pas l'employeur utilisent ce symbole ou un autre similaire.



En 1994, 55 p. 100 des bureaux désignés de la Colombie-Britannique annonçaient au moyen d'un panneau (un pictogramme) que le service était disponible en français et en anglais. Lors du suivi, 75 p. 100 des bureaux visités affichaient le pictogramme du SCT ou un symbole équivalent. C'est une amélioration qu'il faut souligner. Cependant, nous comprenons

difficilement comment neuf des bureaux désignés visités n'affichent toujours pas un symbole approprié, dix ans après que le SCT ait mis son pictogramme à leur disposition.

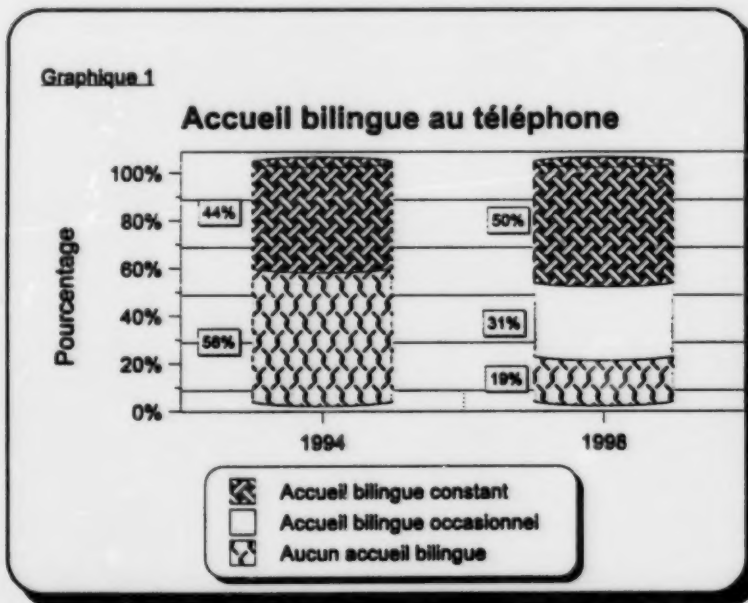
Tableau 2

Signalisation sur la disponibilité des services dans les deux langues officielles		
Panneau ou affiche	Étude 1994	Suivi 1998
<i>Présent</i>	55 %	75 %
<i>Absent</i>	45 %	25 %

b) L'accueil au téléphone et en personne

En 1994, les employés des institutions fédérales en Colombie-Britannique n'utilisaient une

formule d'accueil dans les deux langues au téléphone que dans 44 p. 100 des cas. Lors de notre passage en 1998, nous avons noté une amélioration mais également une certaine inconstance dans la façon dont le personnel des bureaux désignés de la Colombie-Britannique répondait aux appels téléphoniques.



En effet, les préposés employaient une formule d'accueil bilingue de façon constante au téléphone dans 50 p. 100 des cas; ils avaient recours à une formule bilingue de façon occasionnelle dans 31 p. 100 des cas; ils n'utilisaient pas de formule d'accueil bilingue dans 19 p. 100 des cas. Nous avons fait des recommandations aux institutions dont les bureaux ont présenté des lacunes à ce chapitre.

**L'offre active en
personne fait encore
défaut.**

Quant à l'accueil bilingue en personne, il se faisait dans à peine 4 p. 100 des cas en 1994. Lors de notre récent passage, seulement sept bureaux sur les 36 que nous avons visités (19 p. 100) ont accueilli notre enquêteur au moyen d'une salutation dans les deux langues. Les

institutions fédérales doivent prendre des mesures concrètes pour corriger cette lacune qui perdure depuis trop longtemps.

L'absence d'offre active de la part des fonctionnaires ne peut que dissuader les clients d'expression française de la Colombie-Britannique d'exercer leurs droits linguistiques. D'après notre expérience, lorsque le public n'est pas encouragé clairement à choisir la langue de service, le niveau de la demande dans la langue minoritaire diminue de façon importante.

Notons également que les citoyens se sentent souvent dans une situation défavorable lorsqu'ils s'adressent aux fonctionnaires fédéraux, puisque ces derniers personnifient l'autorité, connaissent mieux que les citoyens les services dont ceux-ci ont besoin et en contrôlent l'accès. Il est encore plus important d'inviter et d'encourager les clients à choisir la langue de service lorsqu'il s'agit d'institutions investies d'autorité comme la GRC, les bureaux des Douanes ou ceux de Revenu Canada, ou de pouvoirs d'appui et de soutien financiers comme la Banque de développement du Canada et la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL).

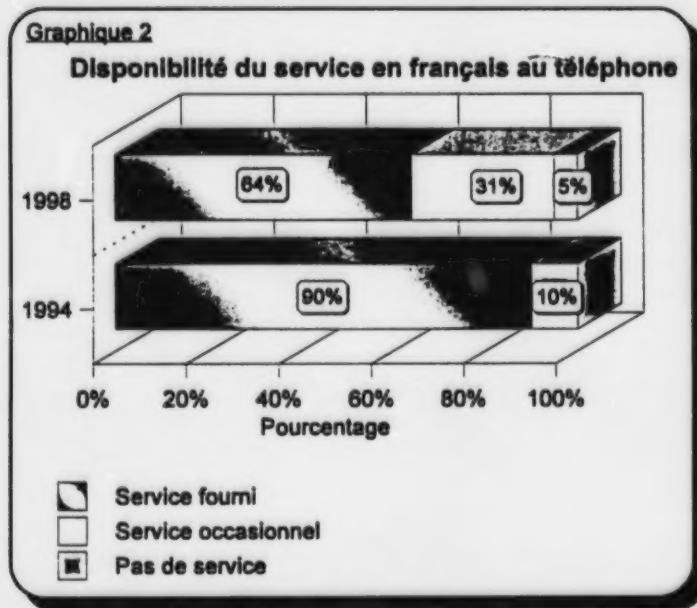
L'offre active est, en somme, un élément essentiel d'un bon service. L'emploi de panneaux et un accueil dans les deux langues pour annoncer que les services sont disponibles dans l'une et l'autre langues sont indispensables au bon service au même titre que la courtoisie la plus élémentaire.

3. Le service

a) Disponibilité du service en français au téléphone

Lors de l'étude de 1994, les préposés au téléphone des bureaux bilingues de la Colombie-

Britannique avaient fourni le service en français dans 90 p. 100 des cas. La situation s'est détériorée en 1998. De plus, nous déplorons encore une fois l'inconstance dont font preuve les employés de certains bureaux désignés quant à la prestation de services en français au téléphone.



Les préposés ont fourni le service en français de façon constante dans seulement 64 p. 100 des cas; ils ont offert le service en français de façon occasionnelle dans 31 p. 100 des cas; et dans 5 p. 100 des cas, le service téléphonique n'était pas disponible en français.

Plusieurs facteurs peuvent servir à expliquer cette situation, dont voici les principaux : la faible capacité bilingue de plusieurs bureaux; le fait que des appels sont dirigés en anglais

seulement vers des boîtes vocales où les messages sont en anglais seulement; les bris dans la chaîne de service, les inexactitudes dans les numéros inscrits pour le service en français dans les annuaires téléphoniques de la Colombie-Britannique; enfin, le fait que les gestionnaires ne font pas de suivi pour s'assurer que leur personnel emploie les formules d'usage et suit les procédures établies pour servir les membres du public dans les deux langues officielles. Nous avons fait des recommandations précises pour redresser la situation dans les bureaux qui ont présenté des lacunes à ce sujet.

Par ailleurs, nous avons effectué des appels à deux lignes téléphoniques spécialisées. Dans chaque cas, nous avons obtenu un service de bonne qualité en français.

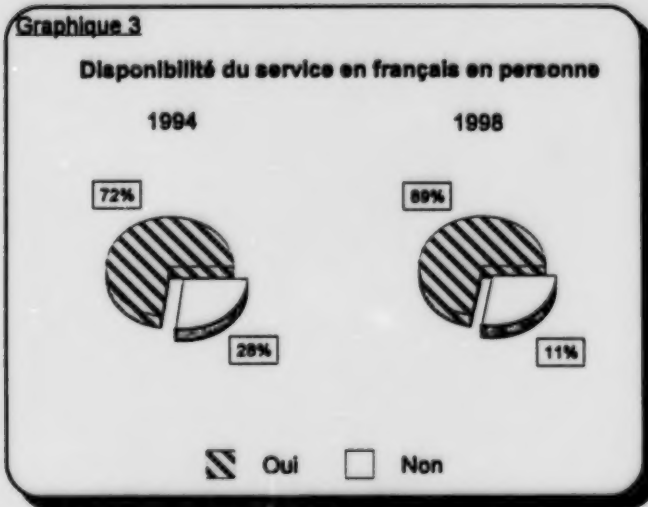
Comme nous l'avons déjà souligné, les préposés à l'accueil jouent un rôle déterminant dans la prestation de service au public. C'est à partir de la réception ou de l'accueil que les clients forment leur perception de la disponibilité ou non du service dans leur langue. Nous déplorons le fait que certains préposés à l'accueil téléphonique s'excusent de ne pas être en mesure de parler français ou, en voulant s'assurer de bien comprendre la requête du client, répètent celle-ci en anglais. Dans de telles circonstances, l'offre de service que véhiculait leur salutation bilingue n'est plus vraiment significative. Les préposés devraient plutôt faire appel le plus tôt possible à un collègue en mesure de servir les clients en français. En brisant ainsi la chaîne de service dont ils constituent le premier maillon, ils obligent les clients d'expression française à tenter de s'exprimer en anglais.

Nous notons également que les clients d'expression française de la Colombie-Britannique sont trop souvent dirigés en anglais vers un employé bilingue. Cela les décourage de poursuivre la conversation en français. Les institutions fédérales doivent prendre toutes les mesures nécessaires afin de s'assurer que les clients d'expression française de la Colombie-Britannique se sentent à l'aise de communiquer en français à toutes les étapes de la chaîne de service.

b) Disponibilité du service en français en personne

Au moment de notre suivi en 1998, la prestation du service en personne faisait état d'une amélioration qu'il faut souligner. En effet, le service en français fut obtenu dans 89 p. 100 des

bureaux visités, comparativement à 72 p. 100 lors de l'étude initiale. Ces services en français devraient être disponibles à la communauté d'expression française de la Colombie-Britannique en tout temps, dans tous les bureaux désignés.



c) Qualité du service en français et courtoisie

Lorsque le service a été fourni en français, les enquêteurs en ont classé la qualité selon trois catégories (« très bon », « satisfaisant » ou « pauvre ») en évaluant la capacité des employés à communiquer de façon compréhensible en français. En 1994, l'évaluation globale du service fourni en français (comprenant le service au téléphone et en personne) fut établie à satisfaisant ou mieux dans 96 p. 100 des points de service désignés en Colombie-Britannique.

Lors du suivi, la qualité linguistique du service fourni en français au téléphone a été évaluée comme satisfaisante ou mieux dans 94 p. 100 des cas. Quant à la qualité linguistique du service en français en personne, elle est jugée satisfaisante ou mieux dans 97 p. 100 des

bureaux qui ont été capables de fournir le service. En somme, on peut dire que les bureaux qui sont en mesure d'offrir le service dans les deux langues, fournissent généralement un service de bonne qualité en français comme ils le faisaient en 1994.

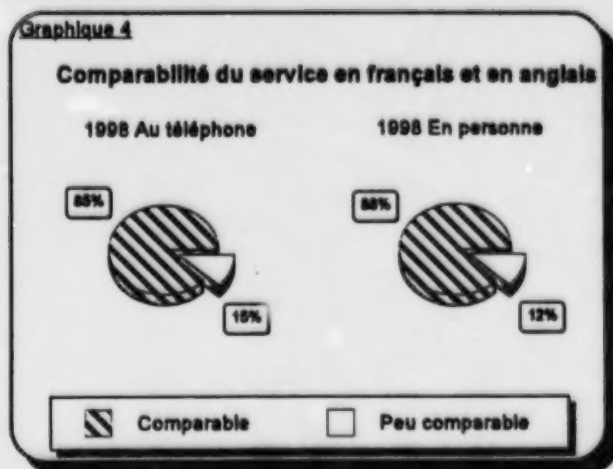
Au chapitre de la courtoisie, tous les bureaux (100 p. 100) visités et presque tous les bureaux (97 p. 100) avec lesquels nos enquêteurs ont communiqué par téléphone ont offert un service courtois.

d) Comparabilité

Le niveau de comparabilité entre le service fourni en français et celui offert en anglais a été jugé « très bon » lorsque le préposé a fourni immédiatement à notre enquêteur le service demandé en français. Par ailleurs, un bureau a reçu la cote « satisfaisant » lorsque la préposée, après peut-être avoir demandé à notre enquêteur de parler plus lentement, a été en mesure de lui offrir un service passable en français.

Le service téléphonique fut qualifié de « pauvre » dans le cas qui suit, qui sert d'exemple. Le service a été livré par l'intermédiaire d'un interprète. L'enquêteur devait poser ses questions en français pour que la personne interposée les traduise en anglais. L'employé y répondait en anglais et la personne interposée traduisait les réponses en français. Bien que la qualité du français de l'interprète ait été très bonne, nous considérons que cette façon de livrer le service en français est inadéquate.

Au cours du suivi, nos enquêteurs ont obtenu le service en français en personne dans 89 p. 100 des bureaux désignés qu'ils ont visités en Colombie-Britannique. Ils ont obtenu le service en français au téléphone de façon constante dans 64 p. 100 des cas et de façon occasionnelle dans 31 p. 100 des cas.



De façon générale, lorsqu'ils ont obtenu le service en français, nos enquêteurs ont estimé que ce service était comparable à celui offert en anglais dans une proportion de 85 p. 100 pour le service au téléphone et de 88 p. 100 pour le service en personne. Les bureaux des institutions fédérales en Colombie-Britannique doivent prendre des mesures

énergiques pour faire en sorte que les services offerts en français soient de qualité comparable à ceux offerts en anglais. Ainsi, lorsqu'un service est offert 24 heures par jour en anglais, il doit également l'être en français. Quand un bureau offre le service en personne en anglais, il doit l'offrir de la même façon en français. Les profils de chaque bureau qui paraissent à la partie C du rapport illustrent en détail les différents motifs pour lesquels les enquêteurs ont estimé que les services étaient, ou non, comparables. Les institutions visées devront prendre les mesures nécessaires pour corriger les lacunes.

4. La capacité bilingue des bureaux

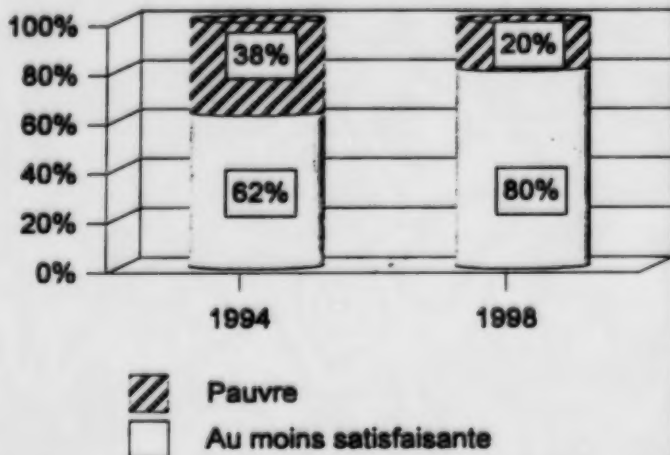
Les enquêteurs ont évalué la capacité bilingue d'un point de service en tenant compte des deux facteurs suivants : le fait qu'un bureau possède assez de personnel bilingue pour fournir en permanence un service de bonne qualité dans les deux langues et le fait que ces ressources sont affectées aux postes et aux quarts de travail de façon efficace.

Le suivi indique que les bureaux fédéraux désignés de la province ont amélioré leur capacité de fournir des services dans les deux langues officielles. En 1994, la capacité de fournir des services en français et en anglais a été jugée au moins satisfaisante dans 62 p. 100 des bureaux désignés de la Colombie-Britannique; en 1998, ce pourcentage s'établit à 80 p. 100. Par

contre, deux bureaux désignés (6 p. 100) n'avaient aucune capacité bilingue, alors que cinq bureaux visités (14 p. 100) avaient une capacité plutôt faible pour servir le public dans les

Graphique 5

Capacité bilingue



deux langues. Cela était particulièrement visible dans les bureaux où le personnel travaille sur des quarts et que les effectifs bilingues sont insuffisants pour assurer le service dans les deux langues sur chaque quart de travail. Dans quatre autres bureaux (11 p. 100) on ne comptait qu'un seul employé bilingue pour assurer le service en

français. La moindre absence de cet employé prive le bureau de son entière capacité d'offrir le service en français. En somme, la situation demeure préoccupante pour la communauté de langue officielle minoritaire de la Colombie-Britannique.

Dans les bureaux où la capacité bilingue présente des lacunes, le service en français peut être disponible au moyen de mesures administratives qui sont, la plupart du temps, boiteuses et inadéquates. Nous admettons que certains bureaux puissent avoir besoin de prendre des dispositions administratives temporaires pour fournir des services en français. Ces mesures ne doivent cependant pas se perpétuer, car la clientèle d'expression française ne jouit pas de services de qualité égale, malgré ce que stipule la LLO. Parmi les bureaux vérifiés en 1998 en Colombie-Britannique, deux d'entre eux ont eu recours à des mesures administratives pour assurer, avec ou sans succès, la prestation du service en français. Quelles que soient les dispositions prises pour fournir le service en français, l'absence d'une capacité bilingue adéquate fait en sorte que ces bureaux ne s'acquittent pas de leurs obligations linguistiques.

Les institutions fédérales dont la capacité bilingue laisse à désirer sont présentement incapables de servir adéquatement les citoyens d'expression française de la Colombie-Britannique en français. Elles doivent immédiatement prendre les mesures nécessaires afin de se doter des ressources requises pour la prestation efficace du service dans les deux langues officielles.

5. L'information des gestionnaires et des employés au sujet de leurs obligations en matière de langues officielles

Nous avons déterminé, lors de notre étude en 1994, que les gestionnaires et les employés des bureaux désignés en Colombie-Britannique étaient relativement bien renseignés quant à leurs obligations linguistiques dans des proportions respectives de 77 et 70 p. 100. Nous avons alors rencontré en entrevue bon nombre de gestionnaires et d'employés. Lors de notre passage en 1998, nous avons surtout rencontré des gestionnaires. Nous avons déterminé que le personnel des bureaux désignés était bien renseigné quant à ses obligations linguistiques dans une proportion de 82 p. 100. Cela constitue un léger progrès à cet égard.

Nous notons toutefois, comme le démontrent les résultats de nos vérifications, que les employés ne mettent pas toujours en pratique les directives reçues. De plus, celles-ci ne sont pas toujours explicites, notamment en ce qui concerne la langue à utiliser pour diriger les clients d'expression française vers un employé bilingue. Nous avons fait des recommandations à l'égard des bureaux pour lesquels un rappel auprès du personnel serait profitable.

En examinant attentivement le rendement de chaque bureau et les données touchant leurs obligations linguistiques, nous avons constaté que les gestionnaires des bureaux ayant un bon rendement avaient intégré la prestation de services bilingues de qualité à la gestion courante de leur bureau. En plus de diffuser les directives en provenance de leur administration centrale ou régionale, ils avaient organisé des sessions d'orientation et de formation du personnel; ils discutaient également de façon régulière avec le personnel des problèmes reliés à la prestation du service dans les deux langues, et ils en surveillaient l'application. De plus, dans la plupart

des cas, ils avaient des contacts réguliers avec la communauté d'expression française de la Colombie-Britannique.

6. La diffusion des renseignements aux membres du public au sujet des bureaux désignés bilingues

L'étude de 1994 indiquait que les institutions fédérales n'avaient pas très bien renseigné la communauté d'expression française de la Colombie-Britannique sur les services disponibles. Les mesures prises en ce sens étaient très bonnes ou satisfaisantes dans 67 p. 100 des cas. Le suivi démontre que la situation s'est nettement améliorée à ce chapitre.

En effet, nous avons constaté que 88 p. 100 des bureaux vérifiés en 1998 annonçaient leurs services dans les pages destinées au gouvernement fédéral dans les annuaires téléphoniques locaux. Toutefois, cette donnée peut être trompeuse. En effet, notre examen des annuaires téléphoniques révèle que la situation actuelle ne permet pas à un citoyen d'expression française de connaître aussi facilement qu'à un citoyen d'expression anglaise les endroits où il peut obtenir son service en français. En Colombie-Britannique, le public d'expression anglaise n'a qu'à consulter les annuaires téléphoniques pour connaître les endroits où le service est disponible. Cela n'est pas le cas pour le public d'expression française, puisque la parution de renseignements dans les annuaires téléphoniques ne signifie pas nécessairement que le bureau est en mesure de fournir le service en français ou qu'il est désigné bilingue.

Le SCT compile un répertoire des bureaux fédéraux ayant l'obligation de servir le public dans les deux langues officielles. En menant notre suivi, nous avons noté que certaines des données du répertoire du SCT au sujet des bureaux de la Colombie-Britannique étaient erronées. En effet, certains numéros de téléphone inscrits dans ce répertoire ne concordaient pas avec ceux se trouvant dans les pages des annuaires téléphoniques. D'autres étaient désuets. D'autres n'étaient simplement pas inscrits ou bien le bureau avait déménagé sans que l'adresse n'ait été

modifiée. Il faudra que les organismes fédéraux et le SCT assurent la fiabilité de ces renseignements.

En juin 1994, le SCT avait diffusé dans les médias de langue française à l'extérieur du Québec et dans ceux de langue anglaise au Québec la liste des bureaux fédéraux désignés pour servir le public dans les deux langues officielles. Aucune mise à jour n'a été faite en 1995 et en 1996. Le SCT publie maintenant sur Internet la liste des bureaux offrant des services dans les deux langues officielles. La SCP identifie également sur Internet ses bureaux où le service est disponible dans les deux langues officielles. Les Canadiens, toutefois, n'ont pas tous accès à l'Internet, loin de là. Le Commissariat aux langues officielles a par conséquent décidé de participer à une entreprise conjointe avec le SCT afin de diffuser cette liste au grand public sous la forme d'un encart qui est paru dans des journaux de langue officielle minoritaire au printemps 1997.

D'autre part, nous avons noté au cours du suivi que bon nombre de bureaux désignés avaient établi des communications régulières avec les représentants de la communauté d'expression française de la province. Nous avons également constaté que sept bureaux désignés (18 p. 100) auraient avantage à établir des communications soutenues avec la communauté d'expression française pour mieux connaître ses besoins et l'informer des services offerts. Par ailleurs, nous encourageons les représentants de la communauté à poursuivre les consultations entreprises avec les gestionnaires des bureaux fédéraux pour les sensibiliser encore davantage aux besoins de leur communauté.

7. Les recommandations de la CLO

Lorsqu'un point de service désigné présente des lacunes en matière de service au public dans les deux langues officielles, la CLO fait des recommandations à l'organisme fédéral concerné afin que des mesures correctives soient prises pour améliorer la prestation du service. Ces recommandations se retrouvent à la partie C du rapport.

La Loi et le Règlement exigent que les services en français jouissent du même statut que ceux en anglais dans les bureaux désignés. À titre d'exemple, précisons que si les services sont disponibles en anglais 24 heures sur 24 dans un bureau désigné, ils doivent aussi être disponibles en français 24 heures sur 24.

Il faut également noter que la prestation du service en français inclut toute communication visant à transférer le client à un préposé qui parle français. Ainsi, un préposé qui n'est pas en mesure de servir un client en français devrait utiliser une formule telle que « Un moment, s'il vous plaît » et demander à un collègue qui parle français de s'occuper de la requête du client.

Les recommandations de la CLO visent à atteindre un niveau d'efficacité de 100 p. 100 de service au public dans les deux langues officielles, là où le besoin existe en Colombie-Britannique. Rien de moins n'est acceptable dans les bureaux fédéraux expressément désignés pour fournir des services en français et en anglais.

8. Conclusion

Nous sommes déçus des résultats obtenus pour l'ensemble de la Colombie-Britannique. Nous nous attendions à une amélioration marquée de la situation depuis notre rapport de 1994. Nos constatations démontrent que malgré certains progrès, dans l'ensemble, les problèmes soulevés lors de l'étude perdurent.

Nous exhortons le SCT et les institutions fédérales à prendre des mesures plus énergiques pour que tous les bureaux désignés bilingues en Colombie-Britannique offrent des services de qualité dans les deux langues officielles.

Compte tenu de la diminution disproportionnée du nombre de bureaux désignés pour fournir des services en français et en anglais une revue particulière de la part de chacun des organismes fédéraux s'impose afin qu'il s'assure que ses bureaux sont en mesure de bien desservir les citoyens d'expression française de la Colombie-Britannique.

C) EXAMEN DES BUREAUX

Cette partie renferme les observations que nous avons faites à l'égard de chacun des 38 bureaux que nous avons vérifiés en Colombie-Britannique lors du suivi. Là où cela était pertinent, nous avons comparé la situation présente à celle qui prévalait lors de l'étude de 1994. Comme le lecteur pourra le constater, certains bureaux continuent d'offrir des services de qualité en français tandis que d'autres ont permis à leur rendement de fléchir par rapport à la situation notée en 1994.

Cette partie du rapport contient également des recommandations pertinentes visant à corriger les lacunes que nous avons notées. Les commentaires des institutions fédérales figurent immédiatement après les recommandations.

Agriculture et agroalimentaire Canada

(88018)

Édifice commercial
28, 176^e Rue
Surrey (Colombie-Britannique)
V4P 2K1
(604) 541-3376

Lors de l'étude en 1994, ce bureau n'a pas fourni le service en français. Le suivi mené en 1998 indique que la situation n'a pas changé. Le bureau est toujours incapable d'offrir le service en français.

Au numéro (604) 541-3376, que l'on retrouve dans les pages bleues de l'annuaire de Vancouver, l'accueil est en anglais seulement.

Notre revue nous a permis de constater que la signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient en anglais seulement. Voici quelques exemples des affiches unilingues : « When this office is closed, please utilize our office at 207 PCB Bldg. » et « Stables available in Washington ». La documentation mise à la disposition du public n'était pas disponible dans les deux langues officielles. Le bureau n'affichait pas le pictogramme du SCT afin d'indiquer qu'il offrait le service en français et en anglais.

Lors de la visite sur place, l'enquêteur fut accueilli en anglais seulement et il n'a pas réussi à obtenir un service en français. Le bureau compte trois employés et aucun d'eux n'occupe un poste désigné bilingue. Le personnel du bureau ne semble pas bien comprendre les exigences de la LLO de même que leurs obligations en ce qui a trait au service en français et en anglais.

Au cours de notre visite, nous avons appris que les services de ce bureau seront réunis aux services de l'aéroport international de Vancouver, qui lui détient un effectif bilingue.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à Agriculture et agroalimentaire Canada :

1. de mettre en place immédiatement, d'ici à ce que la capacité bilingue du bureau soit améliorée, une mesure administrative temporaire efficace qui permet au public désirant communiquer en français, de recevoir le service dans cette langue;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le personnel qui répond au téléphone utilise une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec lui en français ou en anglais;
3. de s'assurer, dans les plus brefs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, que le bureau est en mesure de fournir en tout temps des services au téléphone dans les deux langues officielles;
4. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que la signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur sont dans les deux langues officielles;
5. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du SCT est placé bien à la vue du public;
6. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que toute la documentation destinée au public est disponible dans les deux langues officielles;
7. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin de les inviter à communiquer avec eux en français ou en anglais;
8. de s'assurer, dans les plus brefs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, que le bureau est en mesure de fournir des services en personne dans les deux langues officielles, en tout temps;
9. d'augmenter, dès que possible et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, la capacité bilingue du bureau pour offrir des services au téléphone et en personne de qualité égale en français et en anglais;
10. d'informer de façon officielle, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, les employés de leurs obligations en matière de service au public dans les deux langues officielles.

Au moment où nous terminions le présent rapport, le Ministère ne nous avait pas communiqué ses commentaires.

Banque de développement du Canada

(15302)

One Bental Centre
Bureau 204
505, rue Burrard
Vancouver (Colombie-Britannique)
V7X 1V3
(888) 463-6232

Ce bureau n'avait pas fait l'objet de notre étude en 1994. L'enquête menée en 1998 indique qu'il fournit un service adéquat en français, sauf pour l'accueil en personne qui ne se fait pas dans les deux langues officielles.

Les enquêteurs ont fait deux appels téléphoniques au (888) 463-6232, le numéro inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues. L'accueil était dans les deux langues officielles lors de chacun des deux appels et le service fourni en français était très bon. Un message enregistré, dans les deux langues officielles, nous invitait à laisser nos coordonnées.

Lors de notre passage, la signalisation à l'extérieur et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. La documentation mise à la disposition du public n'était cependant pas entièrement disponible dans les deux langues officielles. À titre d'exemple, les documents touchant le projet suivant : « Working capital for growth & Young Entrepreneurs financing program » n'étaient disponibles qu'en anglais. Quant aux formulaires, ils étaient dans les deux langues officielles. Le pictogramme du SCT était affiché bien à la vue du public.

Lors de la visite sur place, notre enquêteur fut accueilli en anglais seulement. Toutefois, dès qu'il indiqua sa préférence linguistique, il obtint un service de bonne qualité en français.

Le bureau compte 23 employés et aucun d'eux n'occupe un poste désigné bilingue. Le personnel du bureau est au courant de ses obligations linguistiques. Le bureau n'entretient pas de communications avec la communauté d'expression française. Il aurait intérêt à le faire pour mieux connaître les besoins de cette communauté et l'informer des services qu'il offre.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à la Banque de développement du Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que toute la documentation destinée au public est disponible dans les deux langues officielles;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin de les inviter à communiquer avec eux en français ou en anglais;
3. d'augmenter, dès que possible et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, la capacité bilingue du bureau pour offrir des services au téléphone et en personne de qualité égale en français et en anglais;
4. d'établir, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, des communications avec la communauté d'expression française locale pour cerner ses besoins et informer ses membres des services offerts par le bureau.

Réponse de l'organisme

Le vice-président et directeur de secteur de notre succursale de Vancouver a rappelé à son personnel l'importance d'accueillir le public dans les deux langues officielles. Cette pratique a déjà été mise en place.

Toute la documentation destinée au public est maintenant offerte dans les deux langues officielles.

Le vice-président et directeur de secteur est parfaitement bilingue et peut donc offrir des services au téléphone et en personne de qualité égale en français et en anglais. De plus, il a déjà entrepris des projets de développement des entreprises avec la communauté francophone locale.

Agence des douanes et du revenu du Canada

Services fiscaux de Burnaby-Fraser

(93161)

4664 Lougheed Highway
Bureau 201
Burnaby (Colombie-Britannique)
V5C 6C2
(604) 669-3362

En 1994, le service offert en français par ce bureau était adéquat. Le suivi mené en 1998 démontre qu'il a amélioré la prestation des services en français.

Nous avons téléphoné à ce bureau à deux reprises. L'accueil au téléphone était dans les deux langues officielles à chaque appel. Le service fourni en français tant en personne qu'au téléphone était très bon.

La signalisation à l'extérieur et l'affichage à l'intérieur du bureau, de même que la documentation et les formulaires étaient dans les deux langues officielles. Le pictogramme du SCT était affiché bien à la vue du public.

Le bureau compte 17 postes bilingues. Les titulaires des postes bilingues satisfont aux exigences linguistiques de leur poste. Le personnel du bureau est au courant de ses obligations linguistiques.

Ce bureau s'acquitte très bien de ses obligations linguistiques.

Agences des douanes et du revenu du Canada

Services frontaliers des douanes

(15464)

333, rue Dunsmuir
Vancouver (Colombie-Britannique)
V6B 5R4
(604) 666-0547

Lors de l'étude en 1994, le personnel de ce bureau avait fourni un service de bonne qualité en français. Le suivi mené en 1998 indique que le service en français au téléphone est de très bonne qualité, alors que le service en personne est à peine acceptable.

Nous avons fait deux appels téléphoniques au (604) 666-0547, le numéro inscrit dans le répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues. Nous avons noté que le numéro de téléphone inscrit dans l'annuaire téléphonique local était le (604) 666-0545. L'accueil au téléphone était dans les deux langues officielles au premier appel et en anglais seulement au second. Toutefois, à chaque appel le service fourni en français était très bon.

La signalisation extérieure était dans les deux langues officielles; à l'intérieur, l'affichage comprenait quelques affiches maison en anglais seulement. La documentation et les formulaires étaient disponibles en français et en anglais. Le pictogramme du SCT était affiché bien à la vue du public.

Lors de la visite sur place, l'enquêteur fut accueilli en anglais seulement et il n'a pas réussi à obtenir un service en français adéquat.

Le bureau compte dix postes dont trois exigent une connaissance des deux langues officielles d'un niveau de compétence linguistique élémentaire. Les titulaires des postes bilingues dépassent les exigences linguistiques. Le personnel a été mis au courant des obligations linguistiques du bureau par des directives écrites et des rappels lors des réunions. Le bureau entretient des communications avec la communauté d'expression française.

Suite à notre visite, le Chef des services à la clientèle a remis un rapport détaillé de nos observations à son superviseur. Le Directeur régional des services frontaliers des douanes a acheminé à tous les employés une note de service leur rappelant leurs obligations linguistiques, y compris les exigences liées à l'affichage et à la documentation. On a également rappelé aux employés ayant des communications avec le public, qu'ils doivent faire l'accueil dans les deux langues officielles et qu'ils doivent offrir le service dans la langue de préférence du client. On a signalé aux employés non bilingues les procédures requises pour diriger les clients d'expression française vers leurs collègues bilingues.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à l'Agence des douanes et du revenu du Canada :

1. de faire inscrire les numéros où l'on offre le service en français dans la prochaine édition de l'annuaire téléphonique local;
2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le personnel qui répond au téléphone utilise une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec lui en français ou en anglais;
3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que tout l'affichage est dans les deux langues officielles, y compris les affiches maison;
4. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin de les inviter à communiquer avec eux en français ou en anglais;
5. de s'assurer, dans les plus brefs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, que le bureau est en mesure de fournir des services en personne dans les deux langues officielles, en tout temps;
6. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés non bilingues de ce bureau suivent les procédures requises pour acheminer (en français) les appels des clients d'expression française vers leurs collègues bilingues.

Réponse du Ministère

Le bureau s'est assuré d'indiquer le bon numéro pour obtenir des renseignements en français dans la prochaine édition de l'annuaire téléphonique local. Le bureau a également fait les changements appropriés au répertoire des bureaux fédéraux du Conseil du Trésor (Burolis) par l'entremise de la Division des langues officielles.

Nous avons fait un rappel aux employés qui répondent au téléphone et qui rencontrent le public afin qu'ils fassent toujours l'offre active de services en leur remettant une note de service à cet effet. De plus, les employés ont été informés individuellement de leurs obligations linguistiques.

Le bureau a immédiatement remplacé les affiches qui allaient à l'encontre des obligations en matière de langues officielles.

Afin d'assurer un service de qualité comparable tant en anglais qu'en français, le bureau des Services frontaliers des douanes a vu à ce qu'il y ait, sur chaque quart de travail, un effectif avec la capacité bilingue adéquate. De plus, nous offrons aux agents de douane des cours de maintien de l'acquis afin d'améliorer leurs connaissances en français.

Les procédures pour diriger les clients francophones vers des collègues bilingues ont été réitérées aux employés unilingues et une surveillance des appels téléphoniques se fait régulièrement.

Société canadienne d'hypothèques et de logement

(92004)

Bureau de Granville Island
1661, rue Duranleau, 2^e étage
Vancouver (Colombie-Britannique)
V6H 3S3
(604) 666-6655

L'étude de 1994 a démontré que le service offert en français par ce bureau était satisfaisant. Le suivi mené en 1998 démontre qu'il a amélioré la qualité du service.

Deux appels téléphoniques ont été faits au (604) 666-6655. L'accueil s'est fait dans les deux langues officielles une fois sur deux. Lors des deux appels, le service en français était très bon.

À l'occasion de notre passage, la signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. À l'exception du formulaire intitulé : « Granville Island Suggestions and Comments », les formulaires et les documents mis à la disposition du public étaient disponibles en français et en anglais. Toutefois, le bureau n'affichait pas dans ses locaux situés au deuxième étage le pictogramme du SCT afin d'indiquer qu'il offrait le service en français et en anglais.

Lors de la visite sur place, notre enquêteur fut accueilli en anglais seulement. Toutefois, après avoir manifesté sa préférence linguistique, il obtint un service de très bonne qualité en français.

Le bureau compte 17 postes dont quatre sont désignés bilingues; il s'agit d'un poste à la réception et de trois postes d'agent de renseignements. Les postes bilingues exigent une connaissance des deux langues d'un niveau intermédiaire de compétence linguistique et leurs titulaires satisfont aux exigences linguistiques. En outre, un employé dont le poste n'exige que la connaissance de l'anglais possède des compétences linguistiques en français. Le personnel est au courant de ses obligations linguistiques.

Suite à notre visite, le gestionnaire a fait traduire le formulaire intitulé : « Granville Island Suggestions and Comments » et il s'est engagé à ce que tout document ayant des éditions distinctes en français et en anglais comporte une indication que le document est disponible dans l'autre langue officielle.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à la Société canadienne d'hypothèques et de logement :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le personnel qui répond au téléphone utilise une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec lui en français ou en anglais;
2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du SCT est placé bien à la vue du public;
3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin de les inviter à communiquer avec eux en français ou en anglais.

Réponse de la Société

Les recommandations concernant la Société canadienne d'hypothèques et de logement ont été mises en oeuvre.

Nous avons le plaisir de confirmer que la réceptionniste, les employés préposés à l'accueil au téléphone et en personne ainsi que les agents d'information du bureau de Granville Island utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles. De plus, le pictogramme est bien placé à la vue du public.

Société canadienne des postes

(642398)

Avenue Kicking Horse
Field (Colombie-Britannique)
VOA 1G0

Ce bureau n'avait pas été en mesure de fournir le service en français au moment où nous avons effectué notre étude en 1994. Le suivi démontre que la situation s'est grandement améliorée.

Il n'y a pas de numéro de téléphone publié pour ce bureau de poste.

La visite des lieux nous a permis de constater que la signalisation extérieure et l'affichage intérieur étaient adéquats. La documentation mise à la disposition du public était également dans les deux langues officielles. Le pictogramme du SCT était affiché bien à la vue du public.

Lors de la visite sur place, notre enquêteur fut accueilli dans les deux langues officielles et le service en français était très bon. Le bureau compte une employée et elle est bilingue. Elle est également au courant de ses obligations linguistiques.

Ce bureau s'acquitte très bien de ses obligations linguistiques, et la CLO l'encourage à poursuivre dans la même voie.

Société canadienne des postes

(647365)

349, rue Georgia Ouest
Vancouver (Colombie-Britannique)
V6B 3A0
(604) 662-1300

Lors de l'étude en 1994, le personnel de ce bureau avait fourni un service satisfaisant en français. Le suivi mené en 1998 indique que le service au téléphone s'est amélioré alors que le service en personne s'est détérioré.

Nous avons fait deux appels téléphoniques à ce bureau. L'accueil au téléphone était dans les deux langues officielles à chaque appel et le service fourni en français était très bon.

Notre revue nous a permis de constater que la signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. La documentation et les formulaires étaient également disponibles en français et en anglais. Le pictogramme du SCT indiquant que le service était disponible dans les deux langues officielles était affiché à un des comptoirs.

Lors de la visite sur place, l'enquêteur fut accueilli en anglais seulement et il n'a pas réussi à obtenir un service en français. En outre, la personne n'a pas eu recours à un collègue bilingue pour offrir le service en français.

Le bureau compte 17 employés en poste à cet endroit et 13 affectés à un service volant couvrant la région de Vancouver. Seulement deux employés occupent des postes désignés bilingues. Les postes bilingues exigent une connaissance des deux langues d'un niveau élémentaire de compétence linguistique et leurs titulaires dépassent les exigences linguistiques. Le personnel a été mis au courant des obligations linguistiques du bureau par des directives écrites et des rappels lors des réunions. Le bureau entretient des communications avec la communauté d'expression française.

Nous aimerions également souligner que notre enquêteur fut adéquatement dirigé vers le présent bureau lorsqu'il s'est présenté au bureau situé au 595, rue Burrard (ce bureau qui n'est pas désigné pour offrir un service dans les deux langues officielles).

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à la Société canadienne des postes :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin de les inviter à communiquer avec eux en français ou en anglais;
2. de s'assurer, dans les plus brefs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, que le bureau est en mesure de fournir des services en personne dans les deux langues officielles, en tout temps;
3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés non bilingues de ce bureau suivent les procédures requises pour diriger (en français) les clients d'expression française vers les personnes bilingues;
4. de s'assurer, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, qu'il y a un nombre suffisant de postes et de préposés bilingues pour que les citoyens d'expression française obtiennent des services de qualité dans leur langue dans les mêmes délais que les citoyens d'expression anglaise.

Réponse de la Société

En ce qui concerne le bureau central situé au 349, rue Georgia Ouest, à Vancouver, nous avons donné des instructions à tous les employés ainsi qu'au personnel de relève pour qu'ils utilisent en tout temps la formule d'accueil dans les deux langues officielles lorsqu'ils servent les clients. Nous avons également rappelé aux employés unilingues la procédure à suivre pour diriger les clients de langue minoritaire vers des collègues bilingues.

Comme vous le soulignez dans votre rapport, les employés assignés aux deux guichets bilingues remplissent les exigences linguistiques. Deux autres employés suivent actuellement une formation linguistique. Étant donné que le bureau central de Vancouver est une importante succursale postale, nous croyons qu'avoir quatre employés en mesure de répondre aux clients dans les deux langues nous permettra de disposer des ressources nécessaires pour les servir dans leur langue en tout temps.

Commentaires de la Commissaire

La CLO est heureuse de constater que la Société a décidé de désigner quatre employés bilingues pour répondre aux clients. Toutefois, elle croit que le nombre de postes bilingues devrait passer de deux à quatre si l'on veut atteindre l'objectif visé et s'assurer que les citoyens d'expression française reçoivent dans leur langue des services de qualité de façon aussi opportune que les citoyens d'expression anglaise.

Société canadienne des postes

(067776)

714, rue Yates
Victoria (Colombie-Britannique)
V8W 1L0
(250) 953-1351

L'étude de 1994 a révélé que le service offert en français était de bonne qualité. Le suivi mené en 1998 indique que le bureau a su maintenir la même qualité de service.

Les enquêteurs ont fait deux appels téléphoniques à ce bureau. L'accueil au téléphone était dans les deux langues officielles à chaque appel et le service fourni en français était très bon. Le numéro de téléphone rejoint un répondeur dont le message est bilingue. Il est possible de rejoindre un employé, qui donne le service à partir d'un centre de service national.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. Il en était de même de la documentation et des formulaires. Toutefois, le bureau n'affichait pas le pictogramme du SCT afin d'indiquer qu'il offrait le service en français et en anglais.

Lors de la visite sur place, notre enquêteur fut accueilli en anglais seulement. Toutefois, il obtint un service adéquat en français.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à la Société canadienne des postes :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du SCT ou le logo de la SCP est placé bien à la vue du public;
2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin de les inviter à communiquer avec eux en français ou en anglais.

Réponse de la Société

En ce qui concerne le bureau situé au 714, rue Yates, à Victoria, nous avons rappelé au gestionnaire l'importance de s'assurer que son personnel fasse en tout temps une offre active de services. Par ailleurs, le pictogramme a été commandé et devrait être mis en place sous peu.

Agence canadienne d'inspection des aliments

Direction générale de la production et de l'inspection des aliments

(15014)

620, avenue Royal
Bureau 202
C.P. 2523
New Westminster (Colombie-Britannique)
V3L 5A8
(604) 666-6513

Lors de notre étude en 1994, le personnel de ce bureau avait fourni un service de très bonne qualité en français. Le suivi de 1998 indique que la situation s'est quelque peu détériorée.

Les enquêteurs ont fait trois appels téléphoniques à ce bureau. L'accueil s'est fait dans les deux langues officielles deux fois sur trois. Ils n'ont reçu le service en français qu'une seule fois -- le service était cependant très bon.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. La documentation mise à la disposition du public n'était cependant pas disponible dans les deux langues officielles. Le pictogramme du SCT était affiché bien à la vue du public. Lors de la visite du bureau, l'enquêteur obtint un service de très bonne qualité en français.

Le bureau compte 95 employés et seulement deux occupent des postes désignés bilingues. Les employés ne sont informés que de façon informelle des exigences de la LLO de même que de leurs obligations en ce qui a trait au service en français et en anglais. De plus, le bureau n'entretient pas de communications avec la communauté d'expression française. Il aurait intérêt à le faire pour mieux connaître les besoins de cette communauté et l'informer des services qu'il offre.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à l'Agence canadienne d'inspection des aliments :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le personnel qui répond au téléphone utilise une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec lui en français ou en anglais;

2. de s'assurer, dans les plus brefs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, que le bureau est en mesure de fournir en tout temps des services au téléphone dans les deux langues officielles;
3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que toute la documentation destinée au public est disponible dans les deux langues officielles;
4. de s'assurer, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, qu'il y a un nombre suffisant de postes et de préposés bilingues pour que les citoyens d'expression française obtiennent des services de qualité dans leur langue dans les mêmes délais que les citoyens d'expression anglaise;
5. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés de leurs obligations en matière de service au public dans les deux langues officielles;
6. d'établir, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, des communications avec la communauté d'expression française locale pour cerner ses besoins et informer ses membres des services offerts par le bureau.

Agence canadienne d'inspection des aliments

Bureau de district

(15021)

118-816, rue Government
Victoria (Colombie-Britannique)
V8W 1W9
(250) 363-3421

L'étude de 1994 a démontré que ce bureau n'était pas en mesure de fournir le service en français. Le suivi de 1998 indique que la situation s'est améliorée.

Nous avons téléphoné à ce bureau à deux reprises. L'accueil ne s'est fait dans les deux langues officielles qu'une seule fois. Dans les deux cas, le transfert d'appel s'est fait en anglais seulement. Nous avons finalement reçu à chacun des appels un service en français de très bonne qualité.

La signalisation extérieure était dans les deux langues officielles. La documentation mise à la disposition du public n'était pas disponible dans les deux langues officielles. Par contre, le pictogramme du SCT était affiché bien à la vue du public.

Lors de la visite sur place, notre enquêteur fut accueilli en anglais seulement. Toutefois, dès qu'il manifesta sa préférence linguistique, il obtint un service de très bonne qualité en français.

Le personnel du bureau ne semble pas bien comprendre les exigences de la LLO de même que leurs obligations en ce qui a trait au service en français et en anglais. De plus, le bureau n'entretient pas de communications avec la communauté d'expression française. Il aurait intérêt à le faire pour mieux connaître les besoins de cette communauté et l'informer des services qu'il offre.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à l'Agence canadienne d'inspection des aliments :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le personnel qui répond au téléphone utilise une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec lui en français ou en anglais;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés non bilingues de ce bureau suivent les procédures requises pour acheminer (en français) les appels des clients d'expression française vers leurs collègues;
3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que toute la documentation destinée au public est disponible dans les deux langues officielles;
4. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin de les inviter à communiquer avec eux en français ou en anglais;
5. d'informer de façon officielle, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, les employés de leurs obligations en matière de service au public dans les deux langues officielles;
6. d'établir, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, des communications avec la communauté d'expression française locale pour cerner ses besoins et informer ses membres des services offerts par le bureau.

Réponse de l'Agence

Tous les employés qui répondent aux appels reçus au principal numéro de téléphone ont été avisés d'utiliser une formule d'accueil dans les deux langues officielles et ont été informés de la façon de rediriger/transférer avec courtoisie les clients à leurs collègues bilingues.

Les employés de Victoria et de New Westminster ont été informés de leurs responsabilités en matière de langues officielles.

Le directeur régional est membre actif de l'association francophone locale, l'Alliance française. Pour la communauté de Victoria, la direction locale demandera qu'un article d'information sur les personnes à contacter à l'ACIA soit publié dans le bulletin de l'Alliance.

En ce qui concerne le nombre de postes bilingues au bureau de Westminster, on cherchera à attirer un plus grand nombre de candidats bilingues lorsque des postes deviendront vacants. En outre, la formation linguistique est utilisée au maximum et on cherche des moyens d'améliorer la compréhension et l'appui des employés à l'égard de la communauté bilingue.

Nous ferons un suivi des points susmentionnés afin de s'assurer que nos clients sont accueillis et servis dans la langue officielle de leur choix.

Commentaires de la Commissaire

La CLO note les mesures qui ont été prises pour offrir un service dans les deux langues officielles. Elle croit toutefois que l'Agence canadienne d'inspection des aliments devrait prendre des mesures précises pour donner suite à la recommandation 3 dans le délai prévu.

- C22 -

Patrimoine canadien

Parc national Yoho

(13266)

317, avenue Stephen
C.P. 99
Field (Colombie-Britannique)
V0A 1G0
(250) 343-6783

Nous avons reçu un service en français satisfaisant de la part de ce point de service lors de notre étude de 1994. Le suivi démontre qu'il a fait des progrès en améliorant la qualité du service.

Notre enquêteur effectua quatre appels téléphoniques. Il reçut à chaque fois un accueil dans les deux langues et le service en français lui fut fourni à trois reprises. Le message enregistré était dans les deux langues officielles.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. La documentation et les formulaires étaient également disponibles en français et en anglais. Par contre, le pictogramme du SCT indiquant que les services sont offerts en français et en anglais n'était visible ni à la guérite ouest ni au Centre d'information. Les employés bilingues portaient un macaron qui se lisait comme suit : « Bonjour ! Oui, je parle français ».

Lors de la visite sur place, notre enquêteur fut accueilli en anglais seulement à la guérite ouest. Toutefois, dès qu'il manifesta sa préférence linguistique, il obtint un service de très bonne qualité en français. Au Centre d'information, on accueillait l'enquêteur dans les deux langues et le service en français était lui aussi de très bonne qualité.

Ce point de service compte 11 employés dont trois sont bilingues. Le personnel a été mis au courant des obligations linguistiques du bureau par des directives écrites et des rappels lors des réunions.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à Patrimoine canadien :

1. de s'assurer, dans les plus brefs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, que le parc est en mesure de fournir en tout temps des services au téléphone dans les deux langues officielles;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du SCT est placé bien à la vue du public;
3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin de les inviter à communiquer avec eux en français ou en anglais.

Réponse de l'organisme

Depuis que l'étude a été menée des séances de formation ont eu lieu à l'intention des employés qui répondent au téléphone ou qui rencontrent le public, pour voir à ce qu'ils fournissent les services dans les deux langues officielles, qu'ils assurent une offre active de service et qu'ils comprennent les besoins de la communauté francophone. Ces séances de formation se tiendront aussi cette année et la direction du parc rappelle fréquemment à son personnel ses obligations en matière de langues officielles.

Le pictogramme du Secrétariat du Conseil du Trésor est maintenant placé bien à la vue du public dans tous les édifices publics du parc national Yoho.

Patrimoine canadien

Parc national Kootenay

(15270)

C.P. 220

Radium Hot Springs (Colombie-Britannique)

V0A 1M0

(250) 347-9485 (sources thermales Radium)

(250) 347-9505 (Centre d'information)

Nous n'avions pas vérifié le service offert à ces endroits lors de notre étude de 1994. L'enquête de 1997 indique que la situation laisse beaucoup à désirer et que des améliorations devront être apportées.

En se dirigeant vers la guérite ouest du Parc (en empruntant la route 93), notre enquêteur a remarqué un écriteau unilingue anglais aux couleurs de Parcs Canada qui se lit comme suit : « Administration office 400 m - Redstreak Road Kootenay National Park 800m ».

À la guérite ouest, notre enquêteur fut accueilli dans les deux langues officielles mais il ne put obtenir de service en français. Le reçu émis par le préposé était également unilingue anglais.

Centre d'information - Parc national Kootenay

Au cours de nos deux vérifications téléphoniques à ce point de service, l'accueil s'est fait dans les deux langues officielles. Cependant, les deux fois, il fut impossible d'obtenir un service en français.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. La documentation mise à la disposition du public était disponible dans les deux langues officielles. Le site affichait le pictogramme du SCT, mais il n'était pas placé bien à la vue du public. *La gestionnaire a corrigé cette situation au moment même de notre visite.*

Lors de la visite sur place, l'enquêteur fut accueilli en anglais seulement. Toutefois, il obtint un service en français de très bonne qualité. Un entretien avec la gestionnaire a révélé que ce point de service compte trois employés dont seulement un est bilingue. La gestionnaire considère que les employés sont au courant des obligations linguistiques.

Sources thermales Radium

Il importe avant tout de noter que le comptoir des sources thermales se situe à quelques mètres seulement du Centre d'information du Parc Kootenay.

Nos vérifications téléphoniques et notre visite sur place révèlent plusieurs problèmes à ce point de service.

Lors de son premier appel téléphonique, notre enquêteur fut accueilli en anglais seulement. Il a dû attendre patiemment avant que le préposé ne se décide à recourir à un collègue bilingue pour offrir le service en français. À son deuxième appel, notre enquêteur a été accueilli dans les deux langues et il a reçu un service en français satisfaisant.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient conformes aux exigences de la Loi. Le pictogramme du SCT indiquant que les services sont offerts en français et en anglais était bien affiché. L'enquêteur fut accueilli en anglais seulement et il n'a pas réussi à obtenir un service en français. En outre, la personne n'a pas eu recours à un collègue bilingue pour offrir le service en français; une personne parfaitement bilingue se situait à quelques mètres d'elle.

Seulement trois employés sur 25 sont bilingues et ce, pour deux quarts de travail. Le personnel de ce point de service ne semble pas bien comprendre les exigences de la LLO de même que leurs obligations en ce qui a trait au service en français et en anglais.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à Patrimoine canadien :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés qui répondent au téléphone utilise une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec lui en français ou en anglais;
2. de s'assurer, dans les plus brefs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, que ce parc est en mesure de fournir en tout temps des services au téléphone dans les deux langues officielles;
3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du SCT est placé bien à la vue du public;
4. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin de les inviter à communiquer avec eux en français ou en anglais;

5. de s'assurer, dans les plus brefs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, que ce parc est en mesure de fournir des services en personne dans les deux langues officielles, en tout temps;
6. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés non bilingues de ce parc suivent les procédures requises pour acheminer (en français) les appels des clients d'expression française vers leurs collègues bilingues;
7. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés non bilingues de ce parc suivent les procédures requises pour diriger (en français) les clients d'expression française vers leurs collègues bilingues;
8. de s'assurer, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, qu'il y a un nombre suffisant de postes et de préposés bilingues pour que les citoyens d'expression française obtiennent des services de qualité dans leur langue dans les mêmes délais que les citoyens d'expression anglaise;
9. d'informer de façon officielle, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, les employés de leurs obligations en matière de service au public dans les deux langues officielles;
10. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que l'écriteau unilingue anglais qui se lit comme suit : « Administration office 400 m - Redstreak Road Kootenay National Park 800m » est dans les deux langues officielles;
11. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le reçu émis par le préposé à la guérite ouest est disponible dans les deux langues officielles.

Réponse de l'organisme

Depuis que l'étude a été menée, les mesures ci-dessous ont été prises en réponse aux recommandations.

Des séances de formation ont eu lieu à l'intention des employés qui répondent au téléphone ou qui rencontrent le public, pour s'assurer qu'ils fournissent les services dans les deux langues officielles, qu'ils dispensent une offre active de service et qu'ils comprennent les besoins de la communauté francophone. Ces séances visent notamment à s'assurer que les employés suivent les procédures établies pour transférer (en français) des appels et renvoyer des clients (en français) à des collègues bilingues. Ces séances de formation se tiendront aussi cette année et la direction du parc rappelle fréquemment à son personnel ses obligations en matière de langues officielles.

Le pictogramme du SCT est maintenant placé bien à la vue du public dans tous les édifices publics du parc national Kootenay.

Le parc national Kootenay continue de voir à ce qu'un nombre suffisant de postes soient désignés bilingues. Il continue aussi à recruter des employés bilingues pour combler ces postes. Une offre de service active en français est assurée grâce à l'usage optimal du personnel bilingue des zones d'accueil des visiteurs.

Le panneau indiquant « Administration office 400 m - Redstreak Road Kootenay National Park 800 m » n'est pas situé dans le parc, mais aux abords du périmètre urbain de Radium Hot Springs. N'étant pas dans le parc national, il relève de la province. Parcs Canada tentera de faire approuver par la province l'installation de panneaux routiers bilingues cet été.

Les reçus distribués à la guérite ouest sont maintenant émis dans les deux langues officielles.

Citoyenneté et Immigration

Centre d'immigration du Canada

(15194)

210, Deas Throughway
(Port d'entrée via White Rock)
Douglas (Colombie-Britannique)
V4B 5A8
(604) 535-5450

L'étude de 1994 a démontré que ce bureau n'était pas en mesure de fournir le service en français. Le suivi mené en 1998 indique que la situation n'a pas changé. Le bureau est toujours incapable d'offrir le service en français.

Notre enquêteur a effectué trois appels téléphoniques à ce bureau. L'accueil ne s'est fait dans les deux langues officielles qu'une seule fois. Les enquêteurs n'ont jamais reçu le service en français. On donne au client, en anglais seulement, un numéro de téléphone pour rejoindre Vancouver.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles, à l'exception d'une affiche maison qu'on avait collée à la fenêtre du bureau et qui décrivait en anglais seulement les heures d'ouverture du bureau. Le bureau affichait le pictogramme du SCT, mais il n'était pas placé bien à la vue du public.

Il n'y avait pas d'offre active au comptoir. Suite à notre requête en français, la personne à la réception nous a parlé en anglais, avant de téléphoner à un employé bilingue et de nous passer l'appareil téléphonique afin de nous permettre de discuter avec cette personne. Nous avons finalement reçu un service en français de bonne qualité. Six des employés de ce bureau sont bilingues -- deux par quart de travail.

La gestion ne semblait pas être au fait des exigences de la LLO. Les employés sont informés de leurs responsabilités en matière de langues officielles, mais il y avait une certaine confusion quant à la mise en oeuvre de la Loi : un employé croyait que l'offre active était nécessaire au téléphone, mais non quand les clients se présentaient au comptoir.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à Citoyenneté et Immigration :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le personnel qui répond au téléphone utilise une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec lui en français ou en anglais;
2. de s'assurer, dans les plus brefs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, que le bureau est en mesure de fournir en tout temps des services au téléphone dans les deux langues officielles;
3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que tout l'affichage est dans les deux langues officielles, y compris les affiches maison;
4. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du SCT est placé bien à la vue du public;
5. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin de les inviter à communiquer avec eux en français ou en anglais;
6. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés non bilingues de ce bureau suivent les procédures requises pour acheminer (en français) les appels des clients d'expression française vers leurs collègues bilingues;
7. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés non bilingues de ce bureau suivent les procédures requises pour diriger (en français) les clients d'expression française vers leurs collègues bilingues;
8. d'informer de façon officielle, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, le personnel de leurs obligations en matière de service au public dans les deux langues officielles.

Commentaires du Ministère

Le gestionnaire a avisé tous les employés du bureau, lors de réunions de service, qu'ils avaient l'obligation d'utiliser une formule d'accueil en français et en anglais. Durant les réunions de service, le gestionnaire rappellera régulièrement cette obligation aux employés.

Le bureau de Douglas a été informé de l'exigence de fournir le service au téléphone dans les deux langues officielles. (On compte six employés par quart de travail dont deux sont bilingues.

C'est donc dire que 33 p. 100 des employés de ce bureau peuvent fournir le service bilingue au public).

Le centre de Douglas a apporté les changements requis à la signalisation afin de respecter les exigences de la *Loi sur les langues officielles*.

Le pictogramme du SCT est maintenant bien placé à la vue du public.

Lors des réunions de service, les employés se sont fait rappeler qu'ils ont l'obligation d'encourager les membres du public à communiquer avec eux en français ou en anglais.

Les employés bilingues sont bien identifiés au bureau de Douglas. On leur a rappelé qu'ils doivent acheminer (en français) les appels des clients d'expression française vers leurs collègues bilingues.

Le bureau élabore actuellement des procédures formelles pour acheminer les clients d'expression française vers leurs collègues bilingues. Les employés se feront régulièrement rappeler ces obligations et le besoin de les suivre attentivement.

Les employés sont régulièrement informés de l'obligation de servir le public dans les deux langues officielles.

Environnement Canada

Bureau de la région du Pacifique et du Yukon

(15226)

Airport Square
1200, 73^e Avenue Ouest
Bureau 700
Vancouver (Colombie-Britannique)
V7M 3H7
(604) 664-9100

Lors de notre étude en 1994, le bureau a offert un service satisfaisant en français. Le suivi mené en 1998 indique qu'il a amélioré la qualité du service offert au téléphone et que le service en personne est toujours adéquat.

Nous avons téléphoné à ce bureau à deux reprises. L'accueil au téléphone était dans les deux langues officielles à chaque appel et le service fourni en français était très bon.

Nous avons noté que l'adresse du bureau était différente de celle qui est inscrite au répertoire des bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles. La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. La documentation mise à la disposition du public n'était cependant pas entièrement disponible dans les deux langues officielles. Quant aux formulaires, ils étaient disponibles en français et en anglais. Le pictogramme du SCT était affiché bien à la vue du public.

Lors de la visite sur place, notre enquêteur fut accueilli en anglais seulement. Toutefois, il obtint un service adéquat en français.

Le bureau compte 17 postes qui exigent une connaissance des deux langues officielles d'un niveau de compétence linguistique intermédiaire ou supérieur. Les titulaires des postes bilingues satisfont aux exigences linguistiques de leur poste ou les dépassent. Le personnel du bureau est au courant de ses obligations linguistiques. Le bureau entretient des communications avec la communauté d'expression française.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à Environnement Canada :

1. d'informer immédiatement le SCT de l'adresse appropriée à inscrire au répertoire des bureaux fédéraux désignés pour offrir des services dans les deux langues officielles;
2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que toute la documentation destinée au public est disponible dans les deux langues officielles;
3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin de les inviter à communiquer avec eux en français ou en anglais.

Réponse de l'organisme

Les mesures suivantes ont été prises pour donner suite aux recommandations :

- L'adresse appropriée du bureau a été transmise au SCT le 5 novembre 1999.
- La documentation est maintenant clairement mise en évidence dans les deux langues officielles à la réception.
- Les réceptionnistes ont été formés pour accueillir les visiteurs en français et en anglais. Des directives ont été placées près du téléphone comme outil de référence.

Environnement Canada

Bureau météorologique

(15237)

1640, boulevard Electra
Bureau 202
Victoria (Colombie-Britannique)
V8L 5V4
(250) 363-8728

Il y a plusieurs numéros de téléphone inscrits sous la rubrique d'Environnement Canada qui offrent des messages enregistrés détaillant les prévisions météorologiques. Seul le premier numéro affiche une présentation bilingue, il s'agit du numéro désigné pour le service dans les deux langues officielles. Le répondeur automatique donne les prévisions météorologiques dans les deux langues officielles.

On informe l'enquêteur, lors de sa visite sur place, que ce bureau n'offre plus de service au grand public; le bureau ne fournit des prévisions météorologiques qu'au bureau de contrôle de l'aéroport. Un autre bureau a été désigné bilingue à Victoria.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à Environnement Canada :

1. d'informer immédiatement le SCT de l'adresse et des numéros de téléphone appropriés à inscrire au répertoire des bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles à Victoria;
2. de revoir la vocation de ce bureau afin de déterminer s'il est toujours adéquat qu'il soit inscrit au répertoire des bureaux fédéraux désignés pour offrir des services dans les deux langues officielles.

Réponse de l'organisme

Les mesures suivantes ont été prises pour donner suite aux recommandations :

- L'adresse et les numéros de téléphone des bureaux fédéraux désignés pour offrir des services dans les deux langues officielles à Victoria ont été transmis au SCT le 5 novembre 1999.

- Il n'y a plus de bureau pouvant servir directement le public à Victoria. Toutefois, il suffit de composer un numéro de téléphone pour qu'un répondeur automatique donne les prévisions météorologiques en français et en anglais.

Pêches et Océans Canada

(91074)

Station de biologie du Pacifique
Chemin Hammond Bay
Nanaimo (Colombie-Britannique)
V9R 5K6
(250) 756-7000

Lors de notre étude en 1994, le service en français était bon. Le suivi de 1998 indique que la situation s'est détériorée.

Deux appels téléphoniques ont été faits à ce bureau. L'accueil s'est fait à chaque fois en anglais seulement. Nous avons obtenu le service en français qu'une seule fois, et ce fut avec grande difficulté. Mentionnons à titre d'exemples, que notre enquêteur s'est fait dire, dans un premier temps, en français : « Je ne parle pas français » ; et, dans un deuxième temps, quand il a demandé si un autre préposé parlait français, on lui répondit : « Non ».

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient en anglais seulement. Le pictogramme et l'affiche du SCT étaient placés bien à la vue, mais il n'y avait aucune offre active verbale de service dans les deux langues officielles. Quand l'enquêteur s'est adressé au commissionnaire en français, ce dernier a répondu qu'il ne parlait pas français. L'enquêteur a dû demander en anglais de rencontrer quelqu'un qui parlait français, avant que le commissionnaire ne téléphone à un employé bilingue.

Le bureau compte quatre employés bilingues. Les postes bilingues exigent une connaissance des deux langues d'un niveau supérieur de compétence linguistique et leurs titulaires satisfont aux exigences linguistiques. Le directeur a indiqué à l'enquêteur que les commissionnaires ont été informés des procédures à suivre pour répondre au téléphone et accueillir les clients. Une employée bilingue, bien qu'elle ne soit pas elle-même une spécialiste dans les domaines de la biologie marine, dirigera tous les appels en français qui demandent une connaissance précise de la recherche vers un expert qui parle français. De plus, le directeur a affirmé qu'il a insisté pour que leur nouveau site Internet soit bilingue.

Le personnel du bureau ne semble pas bien comprendre les exigences de la LLO de même que leurs obligations en ce qui a trait au service en français et en anglais.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à Pêches et Océans Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le personnel qui répond au téléphone utilise une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec lui en français ou en anglais;
2. de s'assurer, dans les plus brefs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, que le bureau est en mesure de fournir en tout temps des services au téléphone dans les deux langues officielles;
3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que la signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur sont dans les deux langues officielles;
4. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin de les inviter à communiquer avec eux en français ou en anglais;
5. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés non bilingues de ce bureau suivent les procédures requises pour acheminer (en français) les appels des clients d'expression française vers leurs collègues bilingues;
6. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés non bilingues de ce bureau, incluant les commissionnaires qui constituent le premier point de contact avec le public, suivent les procédures requises pour diriger (en français) les clients d'expression française vers leurs collègues bilingues;
7. d'informer de façon officielle, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, les employés de leurs obligations en matière de service au public dans les deux langues officielles.

Réponse de l'organisme

On rappellera aux employés qu'ils sont tenus d'offrir des services au public dans les deux langues officielles. Une liste des employés occupant un poste désigné bilingue sera remise aux membres du personnel à qui on demandera d'utiliser une formule d'accueil bilingue lorsqu'ils devront répondre à des appels du public. On informera également le personnel de la marche à

suivre pour transmettre les appels aux employés bilingues. De plus, en dehors des heures de travail normales, les commissionnaires répondront également dans les deux langues officielles aux demandes de renseignements. Lorsque les lieux seront réaménagés, la signalisation à l'extérieur et l'affichage à l'intérieur seront dans les deux langues officielles.

Commentaires de la Commissaire

La CLO est d'avis que la question de la signalisation et de l'affichage doit être prise en compte dès que possible. Par voie de conséquence, elle aimerait recevoir, au plus tard deux mois après la publication du présent rapport, une copie du plan d'action et du calendrier requis pour remédier à la situation de la signalisation extérieure et de l'affichage intérieur.

Pêches et Océans Canada

Garde côtière canadienne

(1213)

Région du Pacifique
Protection des eaux navigables
350 - 555, rue Hastings Ouest
Vancouver (Colombie-Britannique)
V6B 5G3
(604) 775-8867

Ce bureau n'avait pas fait l'objet de notre étude en 1994. L'enquête menée en 1998 révèle qu'il éprouve de la difficulté à offrir le service en français au téléphone de façon constante.

L'enquêteur a fait deux appels téléphoniques au (604) 775-8867, le numéro inscrit dans l'annuaire téléphonique local. L'accueil au téléphone était dans les deux langues officielles à chaque appel. Le service fourni en français était à peine satisfaisant lors du premier appel; il était pauvre, lors du second appel. Nous avons noté que le numéro de téléphone du bureau était différent de celui qui est inscrit au répertoire des bureaux fédéraux désignés pour offrir des services dans les deux langues officielles.

La visite des lieux nous a permis de constater que la signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. La documentation et les formulaires n'étaient pas disponibles en français et en anglais. À titre d'exemple, dans la trousse de renseignements liés à la Loi portant sur la protection des eaux navigables, seuls la Loi et les règlements étaient dans les deux langues officielles; même le formulaire d'inscription était en anglais seulement. Le bureau n'affichait pas le pictogramme du SCT afin d'indiquer qu'il offrait le service en français et en anglais.

Lors de la visite sur place, notre enquêteur fut accueilli en anglais seulement. Toutefois, après avoir manifesté sa préférence linguistique, il obtint un service de très bonne qualité en français.

Le bureau compte huit employés et aucun d'eux n'occupe un poste désigné bilingue. Le personnel du bureau ne semble pas bien comprendre les exigences de la LLO de même que leurs obligations en ce qui a trait au service en français et en anglais. Le personnel du bureau ignorait que le bureau était un bureau désigné bilingue. Le bureau n'entretient pas de communications avec la communauté d'expression française. Il aurait intérêt à le faire pour mieux connaître les besoins de cette communauté et l'informer des services qu'il offre.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à Pêches et Océans Canada :

1. d'informer immédiatement le SCT des numéros de téléphone appropriés à inscrire au répertoire des bureaux fédéraux désignés pour offrir des services dans les deux langues officielles;
2. de s'assurer, dans les plus brefs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, que le bureau est en mesure de fournir en tout temps des services au téléphone dans les deux langues officielles;
3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du SCT est placé bien à la vue du public;
4. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que toute la documentation destinée au public, y compris les formulaires, est disponible dans les deux langues officielles;
5. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin de les inviter à communiquer avec eux en français ou en anglais;
6. d'augmenter, dès que possible et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, la capacité bilingue du bureau pour offrir des services au téléphone et en personne de qualité égale en français et en anglais;
7. d'informer de façon officielle, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, les employés de leurs obligations en matière de service au public dans les deux langues officielles;
8. d'établir, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, des communications avec la communauté d'expression française locale pour cerner ses besoins et informer ses membres des services offerts par le bureau.

Réponse de l'organisme

Le numéro de téléphone à inscrire dans le répertoire des bureaux fédéraux désignés pour offrir des services dans les deux langues officielles est le (604) 775-8867. En dirigeant les appelants vers un employé bilingue du Ministère, ce bureau est en mesure de fournir des services au téléphone bilingues de qualité.

Le pictogramme du SCT est placé bien en vue à la réception. Tous les employés du Ministère qui rencontrent le public emploient une formule d'accueil dans les deux langues pour l'inviter à communiquer dans la langue officielle de son choix. Le personnel a assisté à une séance de formation d'une journée visant à l'aider à mieux s'acquitter de son obligation de servir les membres du public dans les deux langues officielles.

Pour déceler les besoins de la communauté francophone et les informer des exigences relatives à la Loi sur la protection des eaux navigables, on aura recours à Internet. Les clients d'expression française représentent moins de 1 p. cent de l'ensemble de notre clientèle. Toute la documentation destinée au public a été traduite et peut maintenant être mise à sa disposition dans les deux langues officielles.

Commentaires de la Commissaire

Si Pêches et Océans Canada utilise Internet pour connaître les besoins de la communauté d'expression française et l'informer des exigences relatives à la Loi sur la protection des eaux navigables, il n'atteindra que les francophones abonnés à Internet. C'est pour cette raison que la CLO aimerait recevoir, au plus tard trois mois après la diffusion du présent rapport, des renseignements supplémentaires sur les mesures que le bureau entend prendre pour communiquer avec les francophones qui n'ont pas accès à Internet.

Affaires étrangères et du Commerce international

Bureau des passeports Bureau régional

(15277)

Centre Sinclair
Bureau 240
757, rue Hastings Ouest
Vancouver (Colombie-Britannique)
V6C 1A1
(604) 666-0942

Lors de notre étude en 1994, le bureau a offert un service satisfaisant en français. Le suivi mené en 1998 indique qu'il a amélioré la qualité du service offert au téléphone.

Trois appels téléphoniques ont été effectués au (604) 666-0942, le numéro inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues. L'accueil s'est fait dans les deux langues officielles une fois sur trois. Deux fois, nous avons reçu un service en français, qui était très bon. Les numéros suivants, qui sont inscrits dans les annuaires téléphoniques locaux, devraient également apparaître au répertoire des bureaux fédéraux désignés pour offrir des services dans les deux langues officielles : (604) 586-2500, (604) 775-6250 et 1 800 567-6868.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles, de même que la documentation et les formulaires mis à la disposition du public. Le pictogramme du SCT était affiché bien à la vue du public. Le système de numérotation et les guichets indiquaient clairement où le service était disponible dans les deux langues officielles.

Lors de la visite sur place, notre enquêteur fut accueilli dans les deux langues officielles et il obtint un service adéquat en français.

Le bureau compte 25 postes dont cinq exigent une connaissance des deux langues d'un niveau intermédiaire de compétence linguistique. Les titulaires des postes bilingues satisfont aux exigences linguistiques de leur poste. Le personnel a été mis au courant des obligations linguistiques du bureau par des directives écrites et des rappels lors des réunions. Le bureau entretient des communications avec la communauté d'expression française.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc au Bureau des passeports :

1. d'informer immédiatement le SCT des numéros de téléphone appropriés à inscrire au répertoire des bureaux fédéraux désignés pour offrir des services dans les deux langues officielles; (*Suite à notre visite, le gestionnaire a fait inscrire les numéros de téléphone appropriés dans le répertoire.*)
2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le personnel qui répond au téléphone utilise une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec lui en français ou en anglais;
3. de s'assurer, dans les plus brefs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, que le bureau est en mesure de fournir en tout temps des services au téléphone dans les deux langues officielles.

Réponse de l'organisme

Les mesures suivantes ont été prises afin de donner suite aux recommandations :

- Les gestionnaires se sont assurés que les numéros de téléphone appropriés étaient inscrits dans le répertoire et le SCT en a été informé.
- Le personnel a utilisé une formule d'accueil bilingue pour encourager les membres du public à communiquer dans la langue de leur choix. De plus, on a mis au point des fiches où sont inscrites des phrases modèles dans les deux langues qui ont été distribuées dans tous les Bureaux des passeports pour aider les examinateurs unilingues à accueillir le public en français et en anglais.
- Les gestionnaires ont vu à ce que l'on réponde à tous les numéros de téléphone inscrits dans le répertoire du SCT dans les deux langues, et à ce qu'un nombre suffisant d'employés bilingues assure en tout temps un service de bonne qualité à la clientèle.

Santé Canada

Direction générale de la protection de la santé

(15347)

3155, Willingdon Green
Burnaby (Colombie-Britannique)
V5G 4P2
(604) 666-2729, 666-3350, 666-2083

Nous n'avions pas examiné le service offert en français par ce bureau lors de notre étude en 1994. L'enquête menée en 1998 indique que le service est de bonne qualité, tant au téléphone qu'en personne.

L'enquêteur a effectué deux appels téléphoniques à ce bureau. L'accueil au téléphone était dans les deux langues officielles à chaque appel et le service fourni en français était adéquat. Le seul numéro de Santé Canada que l'on retrouve dans l'annuaire de Vancouver est le (604) 666-2083, celui des renseignements généraux. Le répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues fait état de numéros différents pour ce bureau : les (604) 666-3350 et (604) 666-2729.

La signalisation à l'extérieur et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. La documentation et les formulaires étaient disponibles en français et en anglais. Le bureau affichait le pictogramme du SCT, mais il n'était pas placé bien à la vue du public.

Lors de la visite sur place, notre enquêteur fut accueilli en anglais seulement. Toutefois, dès qu'il manifesta sa préférence linguistique, il obtint un service de très bonne qualité en français.

Le bureau compte 45 employés dont trois sont bilingues, incluant le directeur. Les postes bilingues exigent une connaissance des deux langues officielles d'un niveau de compétence linguistique intermédiaire ou supérieur. Les titulaires des postes bilingues satisfont aux exigences linguistiques ou les dépassent. Le personnel du bureau est au courant de ses obligations linguistiques.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à Santé Canada :

1. d'informer immédiatement le SCT des numéros de téléphone appropriés à inscrire au répertoire des bureaux fédéraux désignés pour offrir des services dans les deux langues officielles;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du SCT est placé bien à la vue du public;
3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin de les inviter à communiquer avec eux en français ou en anglais.

Au moment où nous terminions le présent rapport, Santé Canada ne nous avait pas communiqué ses commentaires.

Développement des ressources humaines

Programme de la sécurité du revenu

(92313)

235, rue Landsdowne
Kamloops (Colombie-Britannique)
V2C 2E7
1-800-277-9914; 1-800-277-9915

Le bureau a déménagé du 243, rue Seymour au 235, rue Landsdowne en 1998.

Lors de notre étude en 1994, le service en français était bon. Le suivi de 1998 indique que la situation s'est détériorée.

Le bureau a recours à un numéro 1 800 (où le service est disponible dans chacune des langues officielles).

La signalisation extérieure était dans les deux langues officielles. Par contre, l'affichage à l'intérieur était en anglais seulement. En voici quelques exemples : « The application, job listing, SIN applications - Report here: Old age security, CPP, Veterans, Please wait for service at wicket, Closed ». Les formulaires mis à la disposition du public étaient disponibles en français et en anglais. Cependant, la documentation mise à la disposition du public n'était pas disponible dans les deux langues officielles. De plus, le bureau n'affichait pas le pictogramme du SCT afin d'indiquer qu'il offrait le service en français et en anglais.

Lors de la visite sur place, notre enquêteur fut accueilli en anglais seulement. Toutefois, dès qu'il indiqua sa préférence linguistique, il obtint un service adéquat en français.

Le bureau compte 78 employés dont quatre sont bilingues. Les postes bilingues exigent une connaissance des deux langues officielles d'un niveau de compétence linguistique intermédiaire ou supérieur. Les titulaires de ces postes bilingues satisfont aux exigences linguistiques de leur poste ou les dépassent. Cependant, la qualité du service en français s'en trouverait améliorée si un employé bilingue était affecté à chacun des secteurs desservis par ce bureau, tel que celui de la sécurité de la vieillesse. Le personnel du bureau est au courant de ses obligations linguistiques.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc au ministère du Développement des ressources humaines :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que l'affichage à l'intérieur est dans les deux langues officielles;
2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du SCT est placé bien à la vue du public;
3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que toute la documentation destinée au public est disponible dans les deux langues officielles;
4. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin de les inviter à communiquer avec eux en français ou en anglais;
5. d'informer immédiatement le SCT de l'adresse à inscrire au répertoire des bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles.

Réponse du Ministère

Depuis la dernière visite de l'enquêteur, un plus grand nombre de pictogrammes du SCT ont été placés bien à la vue du public dans tous les bureaux visités. L'affichage à l'intérieur, les formulaires, les publications et la documentation destinée au public sont maintenant dans les deux langues officielles, et le répertoire des bureaux fédéraux du SCT a été mis à jour.

Des rappels sur l'importance d'offrir activement les services dans les deux langues ont été envoyés à tous les employés. Par ailleurs, il y a maintenant un bureau de réception pour accueillir les clients dans les deux langues officielles et diriger les francophones vers le personnel bilingue.

Développement des ressources humaines

Centre de ressources humaines du Canada

(15132)

60, rue Front
Bureau 201
Nanaimo (Colombie-Britannique)
V9R 5H7
(250) 754-0222

L'étude de 1994 a révélé que le bureau offrait un bon service en français. Le suivi de 1998 indique que la situation s'est grandement détériorée.

À ce numéro, un message enregistré accueille les clients. Le message n'a que deux mots en français : « bonjour » et « merci ». Tous les renseignements sont en anglais seulement, y compris le fait que le client doit appuyer sur un chiffre précis pour rejoindre la réceptionniste. Nous avons effectué deux appels téléphoniques et dans les deux cas, le service en français n'était pas disponible.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles, à l'exception de quelques affiches maison. En voici un exemple : « Please use the North entrance. » La documentation et les formulaires n'étaient pas disponibles en français et en anglais. De plus, le bureau n'affichait pas le pictogramme du SCT afin d'indiquer qu'il offrait le service en français et en anglais.

Lors de la visite sur place, notre enquêteur fut accueilli en anglais seulement. Toutefois, après avoir fait connaître sa préférence linguistique, il obtint un service de très bonne qualité en français.

Le bureau comprend sept employés bilingues et les services bilingues sont disponibles dans chacun des secteurs. Cependant, la gestion et les employés ne semblaient pas être au fait de toutes les exigences de la LLO en matière de service au public.

Le directeur a précisé que l'on rénove le bureau et que les nouvelles affiches seraient dans les deux langues officielles. Il a été surpris d'apprendre que la documentation n'était pas disponible dans les deux langues officielles.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc au ministère du Développement des ressources humaines :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le message enregistré au numéro (250) 754-0222 soit dans les deux langues officielles;
2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le personnel qui répond au téléphone utilise une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec lui en français ou en anglais;
3. de s'assurer, dans les plus brefs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, que le bureau est en mesure de fournir en tout temps des services au téléphone dans les deux langues officielles;
4. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que tout l'affichage est dans les deux langues officielles, y compris les affiches maison;
5. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du SCT est placé bien à la vue du public;
6. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que toute la documentation destinée au public, y compris les formulaires, est disponible dans les deux langues officielles;
7. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;
8. d'informer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, les gestionnaires et les employés de leurs obligations en matière de service au public dans les deux langues officielles.

Réponse du Ministère

Depuis la dernière visite de l'enquêteur, un plus grand nombre de pictogrammes du SCT ont été placés bien à la vue du public dans tous les bureaux visités. L'affichage à l'intérieur, les formulaires, les publications et la documentation destinée au public sont maintenant dans les deux langues officielles, et le répertoire des bureaux fédéraux du SCT a été mis à jour.

Les employés de première ligne accueillent le public dans les deux langues officielles et le message téléphonique est également bilingue. Des séances de formation sur l'accueil bilingue seront organisées afin que le personnel puisse se familiariser avec la façon d'offrir activement et adéquatement les services au téléphone.

Développement des ressources humaines

Centre de ressources humaines du Canada

(15138)

1190, Second Avenue
Prince George (Colombie-Britannique)
V2L 3B2
(250) 561-5200

En 1994, le bureau a offert un service satisfaisant en français. Le suivi mené en 1998 indique qu'il a amélioré la qualité du service offert au téléphone et en personne.

L'enquêteur a fait deux appels téléphoniques à ce bureau. L'accueil au téléphone était dans les deux langues officielles à chaque appel et le service fourni en français était très bon.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles, sauf pour quelques affiches maison. À titre d'exemples, on retrouve à l'extérieur du bureau le panneau unilingue suivant : « Restricted area do not enter »; à l'intérieur : « Please report to reception at last wicket inside ». La documentation et les formulaires étaient disponibles en français et en anglais. Toutefois, le bureau n'affichait pas le pictogramme du SCT afin d'indiquer qu'il offrait le service en français et en anglais et les messages de vive voix à l'intention des clients étaient en anglais seulement.

Lors de la visite sur place, notre enquêteur fut accueilli en anglais seulement. Toutefois, dès qu'il manifesta sa préférence linguistique, il obtint un service de très bonne qualité en français.

Le bureau compte 89 employés dont quatre sont bilingues. Les postes bilingues exigent une connaissance des deux langues d'un niveau intermédiaire de compétence linguistique. Les titulaires de ces postes bilingues satisfont aux exigences linguistiques de leur poste ou les dépassent. Le personnel du bureau est au courant de ses obligations linguistiques. Le bureau entretient des communications avec la communauté d'expression française.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc au ministère du Développement des ressources humaines :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que tout l'affichage est dans les deux langues officielles, y compris les affiches maison;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du SCT est placé bien à la vue du public;
3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les messages de vive voix à l'intention des clients sont dans les deux langues officielles;
4. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin de les inviter à communiquer avec eux en français ou en anglais.

Réponse du Ministère

Depuis la dernière visite de l'enquêteur, un plus grand nombre de pictogrammes du SCT ont été placés bien à la vue du public dans tous les bureaux visités.

Au CRHC de Prince George, les préposés accueillent maintenant les clients dans les deux langues officielles afin de les inviter à communiquer avec eux dans la langue de leur choix. Tous les messages à l'intention des clients et l'affichage, y compris les affiches maison, sont dans les deux langues officielles. Le bureau s'engage aussi à entretenir de bons rapports avec la collectivité francophone.

Développement des ressources humaines

Centre de ressources humaines du Canada

(15166)

125, 10^e Avenue Est
Vancouver (Colombie-Britannique)
V5T 1Z3
(604) 872-7431

Ce bureau n'a pas fait l'objet de l'étude en 1994. L'enquête menée en 1998 indique que le bureau offre un très bon service en français, au téléphone et en personne.

Nous avons noté que l'adresse et le numéro de téléphone du bureau étaient différents de ceux qui sont inscrits au répertoire des bureaux fédéraux désignés pour offrir des services dans les deux langues officielles.

Nous avons effectué deux appels téléphoniques à ce bureau. L'accueil au téléphone était dans les deux langues officielles à chaque appel et le service fourni en français était très bon.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. La documentation et les formulaires étaient disponibles en français et en anglais. Le pictogramme du SCT était affiché bien à la vue du public.

Lors de la visite sur place, notre enquêteur fut accueilli dans les deux langues officielles et le service en français était très bon.

Le bureau compte 146 postes dont 23 exigent une connaissance des deux langues officielles d'un niveau de compétence linguistique intermédiaire ou supérieur. Les titulaires des postes bilingues satisfont aux exigences linguistiques de leur poste ou les dépassent. Le personnel a été mis au courant des obligations linguistiques du bureau par des directives écrites et des rappels lors des réunions. Le bureau entretient des communications avec la communauté d'expression française.

Ce bureau s'acquitte très bien de ses obligations linguistiques, et la CLO l'encourage à poursuivre dans la même voie.

RECOMMANDATION

La Commissaire recommande donc au ministère du Développement des ressources humaines :

1. d'informer immédiatement le SCT de l'adresse et des numéros de téléphone appropriés à inscrire au répertoire des bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles.

Réponse du Ministère

Le répertoire des bureaux fédéraux du SCT a été mis à jour.

Développement des ressources humaines

Centre de ressources humaines du Canada

(15169)

1260, chemin Government
Victoria (Colombie-Britannique)
V8W 3M4
(250) 363-3481

L'étude de 1994 a démontré que le service en français était bon. Le suivi de 1998 indique que la situation s'est détériorée.

Au numéro (250) 363-3481, un répondeur téléphonique vous fait écouter en entier un message en anglais avant de passer au message en français. Le message donne une série de numéros reliés aux divers services. Quand l'enquêteur a composé un de ces numéros, il n'y avait aucune offre active de service dans les deux langues officielles. Lorsqu'il a commencé à parler français, l'employé lui a demandé : « Do you speak any English? » L'enquêteur insista pour obtenir un service en français. On lui demanda, alors, de composer un autre numéro. Somme toute, il est très difficile d'être servi en français au téléphone, puisqu'il y a beaucoup de barrières à franchir avant d'obtenir un service dans cette langue -- ce qui tend à décourager les clients d'expression française de demander des services dans leur langue officielle.

La signalisation extérieure, l'affichage à l'intérieur et les formulaires mis à la disposition du public étaient dans les deux langues officielles. La documentation mise à la disposition du public n'était cependant pas disponible dans les deux langues officielles. Les messages de vive voix à l'intention des clients étaient en anglais seulement. De plus, le bureau n'affichait pas le pictogramme du SCT afin d'indiquer qu'il offrait le service en français et en anglais.

Le commissionnaire s'adressait souvent aux personnes qui attendaient pour se faire servir. Tous ses messages n'étaient qu'en anglais. Quand l'enquêteur s'est présenté à la réception, il n'y a eu aucune offre active de service dans les deux langues officielles. Lorsqu'il a commencé à parler français, on lui a demandé en anglais s'il voulait être servi en français. Il a dit oui, et l'employé a dû téléphoner à plusieurs employés bilingues avant d'en trouver un qui était libre. L'enquêteur a finalement obtenu un service en français de bonne qualité. Cependant, beaucoup de clients d'expression française placés dans une telle situation se seraient sentis contraints de recourir à l'anglais afin d'obtenir leur service.

Le bureau compte 55 employés dont sept sont bilingues. Cependant, l'absence d'une réceptionniste bilingue pour accueillir les clients et les diriger vers les employés qui parlent les deux langues officielles constitue un écueil important à la prestation du service en français. De

plus, il n'y a aucun employé bilingue dans le secteur de l'emploi pour offrir les services d'orientation. Le personnel du bureau est au courant de ses obligations linguistiques.

Le bureau entretient des communications avec la communauté d'expression française.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc au ministère du Développement des ressources humaines :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le personnel qui répond au téléphone utilise une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec lui en français ou en anglais;
2. de s'assurer, dans les plus brefs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, que le bureau est en mesure de fournir en tout temps des services au téléphone dans les deux langues officielles;
3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du SCT est placé bien à la vue du public;
4. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que toute la documentation destinée au public est disponible dans les deux langues officielles;
5. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les messages de vive voix à l'intention des clients sont dans les deux langues officielles;
6. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin de les inviter à communiquer avec eux en français ou en anglais;
7. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés non bilingues de ce bureau suivent les procédures requises pour acheminer (en français) les appels des clients d'expression française vers leurs collègues bilingues;
8. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés non bilingues de ce bureau, incluant les commissionnaires qui constituent le premier point de contact avec le public, suivent les procédures requises pour diriger (en français) les clients d'expression française vers leurs collègues bilingues.

Réponse du Ministère

Depuis la dernière visite de l'enquêteur, un plus grand nombre de pictogrammes du SCT ont été placés bien à la vue du public dans tous les bureaux visités. L'affichage à l'intérieur, les formulaires, les publications et la documentation destinée au public sont maintenant dans les deux langues officielles, et le répertoire des bureaux fédéraux du SCT a été mis à jour.

Au CRHC de Victoria, tous les messages à l'intention des clients sont maintenant dans les deux langues officielles. Les clients sont également accueillis dans les deux langues officielles à la réception et au téléphone afin de les inviter à communiquer dans la langue de leur choix. Par ailleurs, on a rappelé au personnel son obligation de diriger (en français) les clients d'expression française vers leurs collègues bilingues. Le bureau s'engage aussi à entretenir de bons rapports avec la collectivité francophone.

Industrie Canada

Bureau de la région du Pacifique

(15079)

300, rue Georgia Ouest
Bureau 2000
Vancouver (Colombie-Britannique)
V6B 6E1
(604) 666-5032 / (604) 666-5000

Ce bureau n'avait pas fait l'objet de notre étude en 1994. L'enquête menée en 1998 révèle que le service est de très bonne qualité, tant au téléphone qu'en personne.

Nous avons téléphoné à ce bureau à deux reprises. L'accueil était dans les deux langues officielles lors de chacun des appels et le service fourni en français était très bon.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. La documentation et les formulaires étaient également disponibles en français et en anglais. Le pictogramme du SCT était affiché bien à la vue du public.

Lors de la visite sur place, notre enquêteur fut accueilli dans les deux langues officielles et le service en français était très bon.

Le bureau compte 100 employés dont 21 occupent des postes bilingues. Les titulaires des postes bilingues satisfont aux exigences linguistiques de leur poste ou les dépassent. Le personnel du bureau est au courant de ses obligations linguistiques. Le bureau entretient des communications avec la communauté d'expression française.

Ce bureau s'acquitte très bien de ses obligations linguistiques, et la CLO l'encourage à poursuivre dans la même voie.

Justice Canada

(15396)

Bureau régional
840, rue Howe
Bureau 900
Vancouver (Colombie-Britannique)
V6Z 2S9
(604) 666-2061

Lors de notre étude en 1994, le service fourni en français était de bonne qualité. Le suivi de 1998 indique que la qualité du service s'est améliorée.

Notre enquêteur a fait deux appels téléphoniques au (604) 666-2061, le numéro inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues ainsi que dans l'annuaire téléphonique local. L'accueil s'est fait dans les deux langues officielles une fois sur deux. Notre enquêteur a reçu par la suite un très bon service en français, à chaque appel.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles, de même que la documentation et les formulaires. Le pictogramme du SCT était affiché bien à la vue du public.

Lors de la visite sur place, notre enquêteur fut accueilli en anglais seulement. Toutefois, dès qu'il manifesta sa préférence linguistique, l'employé a demandé l'aide d'un collègue bilingue. Le service en français fut de très bonne qualité.

Le bureau compte 265 postes dont 14 exigent une connaissance des deux langues officielles d'un niveau de compétence linguistique intermédiaire ou supérieur. Les titulaires des postes bilingues satisfont aux exigences linguistiques de leur poste ou les dépassent. De plus, il y a au moins un avocat bilingue dans chacun des six secteurs juridiques principaux. Le personnel a été mis au courant des obligations linguistiques du bureau par des directives écrites et des rappels lors des réunions.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à Justice Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le personnel qui répond au téléphone utilise une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec lui en français ou en anglais;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin de les inviter à communiquer avec eux en français ou en anglais.

Réponse de l'organisme

Le Ministère entrera en communication, dans le délai stipulé, avec des fonctionnaires du bureau de Vancouver pour les féliciter des améliorations et des succès indiqués dans le rapport. De plus, il se penchera sur les questions concernant l'offre active de service dans les deux langues officielles. Pour ce faire, il attirera l'attention sur la partie IV de la *Loi sur les langues officielles*, tout particulièrement sur l'article 28, qui traite de l'offre active de service. Nous avons confiance que le dialogue à ce sujet permettra d'assurer une offre active de service de grande qualité au bureau du Ministère, à Vancouver.

Défense nationale

Protection civile

(15103)

4220, Commerce Circle
Bureau 104
Victoria (Colombie-Britannique)
V8Z 6N6
(250) 363-3621

En 1994, ce bureau avait offert un très bon service en français. Le suivi en 1998 indique qu'il a maintenu la même qualité de service.

Nous avons fait deux appels téléphoniques à ce bureau. L'accueil était dans les deux langues officielles lors de chaque appel et le service en français était de bonne qualité. Notons également que le transfert d'appel vers un collègue bilingue s'est fait en français. Malheureusement, la qualité du service en français peut être pauvre si le directeur général, qui est bilingue, est absent du bureau. Cependant, quand cela se produit, l'employé s'enquiert en français auprès du client d'expression française de son numéro de téléphone et il demande à un employé du bureau principal qui parle couramment le français ou au directeur général (à son retour) de communiquer avec le client. L'appel a été retourné quelques minutes plus tard.

Le numéro de téléphone de ce bureau est inscrit dans les pages bleues de la section française de l'annuaire téléphonique sous les rubriques consacrées au Gouvernement du Canada. Cependant, il n'est pas inscrit dans *L'Annuaire 1998/1999, La Colombie-Britannique à votre service en français*.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles de même que la documentation mise à la disposition du public. Le pictogramme du SCT était affiché bien à la vue du public.

Lors de la visite sur place, notre enquêteur fut accueilli en anglais seulement. Toutefois, dès qu'il manifesta sa préférence linguistique, il obtint un service adéquat en français.

Le bureau compte trois employés dont un est bilingue. Le personnel du bureau est au courant de ses obligations linguistiques. Le bureau entretient des communications avec la communauté d'expression française.

RECOMMANDATION

La Commissaire recommande donc au ministère de la Défense nationale :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais.

Réponse de l'organisme

Vous avez raison de demander que le personnel du bureau qui offre des services au public utilise une formule d'accueil bilingue pour encourager celui-ci à communiquer avec le personnel en anglais ou en français. Le directeur des langues officielles est déjà entré en communication avec le directeur régional de Protection civile Canada de la Colombie-Britannique qui a pris les mesures indiquées pour remédier à la situation.

Commission de la fonction publique

(15423)

Centre Sinclair
2^e étage
757, rue Hastings ouest
Vancouver (Colombie-Britannique)
V6C 3M2
(604) 666-4829
(604) 666-0350

Notre étude en 1994 nous a permis de constater que le service offert en français par ce bureau était adéquat. Le suivi mené en 1998 démontre qu'il a fait des progrès en améliorant la qualité du service.

Nous avons noté que le numéro de téléphone (604) 666-3762 qui est inscrit au répertoire des bureaux fédéraux désignés pour offrir des services dans les deux langues officielles diffère des numéros inscrits dans l'annuaire téléphonique de Vancouver. Notre enquêteur a fait deux appels téléphoniques au numéro des renseignements généraux, le (604) 666-4829. L'accueil était dans les deux langues officielles à chaque appel et le service fourni en français était très bon. Au numéro des renseignements liés à l'emploi disponible 24 heures sur 24, (604) 666-0350, le message du système automatisé était dans les deux langues officielles et offrait la possibilité de choisir l'une ou l'autre des deux langues officielles. Notre enquêteur a choisi le service en français et il a obtenu un très bon service.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. Il en était de même de la documentation et des formulaires. Le pictogramme du SCT était affiché bien à la vue du public.

Lors de la visite sur place, notre enquêteur fut accueilli en anglais seulement. Toutefois, après avoir fait connaître sa préférence linguistique, il obtint un service adéquat en français.

Le bureau compte 37 postes dont 15 exigent une connaissance des deux langues officielles d'un niveau de compétence linguistique intermédiaire ou supérieur. Ce nombre inclut les cinq postes des professeurs de français. Les titulaires des postes bilingues satisfont aux exigences linguistiques. En outre, deux employés dont les postes n'exigent que la connaissance de l'anglais possèdent des compétences linguistiques en français. Le personnel a été mis au courant des obligations linguistiques du bureau par des directives écrites et des rappels lors des réunions. Le bureau entretient des communications avec la communauté d'expression française.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à la Commission de la fonction publique :

1. d'informer immédiatement le SCT des numéros de téléphone appropriés à inscrire au répertoire des bureaux fédéraux désignés pour offrir des services dans les deux langues officielles;
2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin de les inviter à communiquer avec eux en français ou en anglais.

Réponse de la Commission

Nous avons communiqué avec le Secrétariat du Conseil du Trésor pour faire corriger le numéro de téléphone erroné qui était inscrit dans le répertoire des bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles.

Un rappel a aussi été fait à tous les membres du personnel qui transigent avec le public d'utiliser un message d'accueil bilingue afin d'encourager les membres du public à communiquer avec eux dans la langue officielle de leur choix. Cette exigence a aussi été inscrite dans une procédure pour tous ceux et celles qui fournissent un service de réception.

Travaux publics et Services gouvernementaux

(3428)

1230, rue Government
4^e étage
Victoria (Colombie-Britannique)
V8W 3X4
(250) 363-8000

Ce bureau n'a pas fait l'objet de l'étude en 1994. L'enquête menée en 1998 indique que le service est de très bonne qualité, tant au téléphone qu'en personne.

Les enquêteurs ont fait trois appels téléphoniques à ce bureau. L'accueil s'est fait dans les deux langues officielles deux fois sur trois. À une occasion, la personne qui a répondu au téléphone n'a pas offert activement le service dans les deux langues et elle a expliqué en anglais à l'enquêteur qu'un employé le rappellerait dans quelques minutes. Les enquêteurs ont toutefois reçu à chacun des appels un service en français de très bonne qualité.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. Le pictogramme du SCT était affiché bien à la vue du public. Par contre, la documentation et les formulaires n'étaient pas disponibles en français et en anglais.

Lors de la visite sur place, notre enquêteur fut accueilli dans les deux langues officielles et le service en français était très bon.

Le bureau ne compte qu'une employée bilingue : la réceptionniste. Cependant, il y a un agent de placement bilingue à Vancouver et les appels en français lui sont transférés lorsque la réceptionniste à Victoria n'est pas en mesure de répondre à un client. Suite à une entente, si l'agent bilingue est absent (pour déjeuner ou en congé) les appels en français sont acheminés au personnel de la Commission de la fonction publique. Le bureau se doit d'augmenter sa capacité bilingue à cet endroit puisque les arrangements administratifs en place ne sont pas satisfaisants sur une base régulière.

Le personnel du bureau est au courant de ses obligations linguistiques. Le bureau entretient des communications avec la communauté d'expression française.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc au ministère des Travaux publics et Services gouvernementaux :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le personnel qui répond au téléphone utilise une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec lui en français ou en anglais;
2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que toute la documentation destinée au public, y compris les formulaires, est disponible dans les deux langues officielles;
3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés non bilingues de ce bureau suivent les procédures requises pour acheminer (en français) les appels des clients d'expression française vers leurs collègues bilingues;
4. De s'assurer, trois mois après la publication de ce rapport, que le bureau dispose d'un nombre suffisant d'employés bilingues pour offrir le service en français sur une base régulière.

Réponse de l'organisme

Les mesures ci-dessous ont été prises pour donner suite aux recommandations :

- Les employés qui répondent au téléphone ont été informés de leur obligation d'offrir activement au public le service dans les deux langues officielles.
- La documentation mise à la disposition du public dans l'aire d'accueil est maintenant imprimée dans les deux langues officielles. Elle peut aussi être offerte en deux versions séparées, française et anglaise. Si des documents n'existaient que dans une langue, ils ont été enlevés du présentoir jusqu'à ce que la version dans l'autre langue officielle soit disponible.
- Tous les employés chargés de répondre au téléphone de la réception ont reçu un exemplaire de la fiche « Offre active de service » et des directives régionales. On a aussi mis à jour les noms et les numéros des personnes-ressources.
- Ce bureau est en situation de réaménagement de l'effectif à la suite du changement organisationnel, si bien qu'il n'engage pas de personnel en ce moment. En raison de la faible demande, il n'est pas approprié d'envoyer un employé suivre une formation linguistique à plein temps, car il ne pourra utiliser pleinement les connaissances acquises

et maintenir le niveau atteint. On a procédé récemment à un examen des personnes-ressources bilingues du bureau de Vancouver. À l'heure actuelle, la meilleure solution consisterait à transférer les appels à un employé bilingue de ce bureau.

Commentaires de la Commissaire

La CLO ne croit pas qu'il soit suffisant de transférer les appels à un employé bilingue du bureau de Vancouver pour assurer en tout temps aux citoyens d'expression française un service de qualité équivalant à celui offert aux anglophones. Elle désire être informée, dans les trois mois suivant la parution de ce rapport, des mesures additionnelles que le Ministère entend prendre pour régler ce problème.

Gendarmerie royale du Canada

Quartier général, sous-division de Kamloops

(3007)

1280, Trans-Canada Highway Ouest
Kamloops (Colombie-Britannique)
V2C 5Y5
828-3130

L'étude de 1994 a révélé que ce bureau n'était pas en mesure de fournir le service en français. Le suivi mené en 1998 indique que la situation n'a pas beaucoup changé.

Deux appels téléphoniques ont été faits à ce bureau. L'accueil s'est fait à chaque fois en anglais seulement. Dans les deux cas, le service en français n'était pas disponible. Nous avons noté, de plus, que le numéro de téléphone où l'on offre le service en français n'était pas inscrit dans l'annuaire téléphonique local.

La signalisation extérieure était dans les deux langues officielles et le pictogramme du SCT était affiché bien à la vue du public. Lors de la visite sur place, notre enquêteur fut accueilli en anglais seulement. Toutefois, dès qu'il manifesta sa préférence linguistique, il obtint un service adéquat en français. Ce bureau ne reçoit le public que sur rendez-vous. La nature de la rencontre ainsi que la langue officielle du client sont connues à l'avance -- ce qui permet au personnel de prendre des dispositions afin de satisfaire aux demandes linguistiques du client.

Le bureau compte 110 employés dont six sont bilingues. Les postes bilingues exigent une connaissance des deux langues d'un niveau intermédiaire de compétence linguistique et leurs titulaires satisfont aux exigences linguistiques ou les dépassent. Le personnel du bureau est au courant de ses obligations linguistiques. Le bureau entretient des communications avec la communauté d'expression française.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à la Gendarmerie royale du Canada :

1. de faire inscrire les numéros où l'on offre le service en français dans la prochaine édition de l'annuaire téléphonique local;
2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le personnel qui répond au téléphone utilise une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec lui en français ou en anglais;

3. de s'assurer, dans les plus brefs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, que le bureau est en mesure de fournir en tout temps des services au téléphone dans les deux langues officielles;
4. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin de les inviter à communiquer avec eux en français ou en anglais.

Réponse de la GRC

Au cours des mois qui viennent, l'agent responsable des ressources humaines pour la Colombie-Britannique donnera instruction aux commandants des points de service désignés dans la division de prendre les mesures indiquées pour que les membres de leur personnel accueillent le public dans les deux langues officielles, tant au téléphone qu'en personne. Ces initiatives, et d'autres activités en cours, contribueront à créer une culture organisationnelle où les objectifs de service au public seront respectés pleinement à tous les points de service désignés en vertu du Règlement sur les langues officielles.

Commentaires de la Commissaire

La CLO est d'avis qu'il faudrait remettre à tous les employés et non pas uniquement au personnel de bureau, là où c'est nécessaire, des instructions pour mieux accueillir le public dans les deux langues officielles et pour diriger les clients d'expression française vers du personnel bilingue. De plus, elle croit que la GRC devrait particulièrement donner suite aux recommandations 1 et 3 dans les délais prévus.

Gendarmerie royale du Canada

Détachement municipal de Nanaimo

(30382)

303, rue Prideaux
Nanaimo (Colombie-Britannique)
V9R 2N3
(250) 754-2345

Lors de l'étude en 1994, le service en français était bon. Le suivi de 1998 indique que la situation s'est quelque peu détériorée.

Nous avons fait trois appels téléphoniques à ce détachement. L'accueil et le transfert de l'appel vers un préposé bilingue furent en anglais seulement dans les trois cas. Notre enquêteur a reçu par la suite un très bon service en français, à chaque appel.

La signalisation extérieure était dans les deux langues officielles. Cependant, à l'intérieur, les affiches maisons imprimées sur papier étaient en anglais seulement. Le pictogramme du SCT était affiché bien à la vue du public.

Lors de la visite sur place, notre enquêteur fut accueilli en anglais seulement. Toutefois, après avoir manifesté sa préférence linguistique, il obtint un service de très bonne qualité en français. Notons, cependant, que l'enquêteur a dû attendre plusieurs minutes pour obtenir un service en français.

Le bureau compte 120 employés dont 20 sont bilingues. Quatre de ces agents bilingues se partagent les différents quarts de travail afin d'assurer que le service est disponible dans les deux langues officielles en tout temps. Le personnel a été mis au courant des obligations linguistiques du bureau par des directives écrites et des rappels lors des réunions. Le bureau n'entretient pas de communications avec la communauté d'expression française. Il aurait intérêt à le faire pour mieux connaître les besoins de cette communauté et l'informer des services qu'il offre.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à la Gendarmerie royale du Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le personnel qui répond au téléphone utilise une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec lui en français ou en anglais;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que l'affichage à l'intérieur est dans les deux langues officielles;
3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin de les inviter à communiquer avec eux en français ou en anglais;
4. de s'assurer, dès que possible et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le bureau offre des services en personne de qualité égale et dans les mêmes délais en français et en anglais;
5. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés non bilingues de ce bureau suivent les procédures requises pour acheminer (en français) les appels des clients d'expression française vers leurs collègues bilingues;
6. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés non bilingues de ce bureau, incluant les employés municipaux, suivent les procédures requises pour diriger (en français) les clients d'expression française vers leurs collègues bilingues;
7. d'établir, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, des communications avec la communauté d'expression française locale pour cerner ses besoins et informer ses membres des services offerts par le bureau.

Réponse de la GRC

Au cours des mois qui viennent, l'agent responsable des ressources humaines pour la Colombie-Britannique donnera instruction aux commandants des points de service désignés dans la division de prendre les mesures indiquées pour que les membres de leur personnel accueillent le public dans les deux langues officielles, tant au téléphone qu'en personne. Ces initiatives, et d'autres activités en cours, contribueront à créer une culture organisationnelle où les objectifs de service au public seront respectés pleinement à tous les points de service désignés en vertu du Règlement sur les langues officielles.

Commentaires de la Commissaire

La CLO est d'avis qu'il faudrait remettre à tous les employés et non pas uniquement au personnel de bureau, là où c'est nécessaire, des instructions pour mieux accueillir le public dans les deux langues officielles et pour diriger les clients d'expression française vers du personnel bilingue. De plus, elle croit que la GRC devrait particulièrement donner suite aux recommandations 2, 4 et 7 dans les délais prévus.

Gendarmerie royale du Canada

Quartier général, sous-division de Prince George

(3009)

213, 1323 5^e Avenue
Prince George (Colombie-Britannique)
V2L 3L6
(250) 561-3155

L'étude de 1994 a démontré que ce bureau ne fournissait pas le service en français. Le suivi mené en 1998 indique que la situation n'a pas beaucoup changé. Lors de notre visite à ce bureau, nous avons constaté que ce quartier général avait très peu de contact avec le grand public.

Nous avons téléphoné à ce bureau à deux reprises. Dans les deux cas, l'accueil s'est fait en anglais seulement et notre enquêteur n'a pas réussi à obtenir un service en français. En effet, en composant le (250) 561-3155, on déclenche un appareil automatisé qui n'offre ses choix de services qu'en anglais. De plus, quand l'enquêteur appuya sur le « 5 » (modalité suggérée en anglais pour rejoindre une réceptionniste) on l'informa que personne ne parlait français. Nous avons également noté que le numéro de téléphone n'était pas inscrit dans l'annuaire téléphonique local.

La signalisation extérieure était dans les deux langues officielles et, à l'intérieur, le pictogramme du SCT était affiché bien à la vue du public. Lors de la visite sur place, notre enquêteur fut accueilli en anglais seulement. Toutefois, dès qu'il manifesta sa préférence linguistique, il obtint un service adéquat en français. Ce bureau ne reçoit le public que sur rendez-vous. La nature de la rencontre ainsi que la langue officielle du client sont connues à l'avance ce qui permet au personnel de prendre des dispositions afin de satisfaire aux demandes linguistiques du client.

Le bureau compte 111 postes dont sept exigent une connaissance des deux langues d'un niveau intermédiaire de compétence linguistique. Les titulaires des postes bilingues satisfont aux exigences linguistiques ou les dépassent. Le personnel du bureau est au courant de ses obligations linguistiques. Le bureau entretient des communications avec la communauté d'expression française.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à la Gendarmerie royale du Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le message enregistré au numéro (250) 561-3155 est dans les deux langues officielles;

2. de faire inscrire les numéros où l'on offre le service en français dans la prochaine édition de l'annuaire téléphonique local;
3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le personnel qui répond au téléphone utilise une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec lui en français ou en anglais;
4. de s'assurer, dans les plus brefs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, que le bureau est en mesure de fournir en tout temps des services au téléphone dans les deux langues officielles;
5. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin de les inviter à communiquer avec eux en français ou en anglais;
6. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés non bilingues de ce bureau suivent les procédures requises pour acheminer (en français) les appels des clients d'expression française vers leurs collègues bilingues.

Réponse de la GRC

Au cours des mois qui viennent, l'agent responsable des ressources humaines pour la Colombie-Britannique donnera instruction aux commandants des points de service désignés dans la division de prendre les mesures indiquées pour que les membres de leur personnel accueillent le public dans les deux langues officielles, tant au téléphone qu'en personne. Ces initiatives, et d'autres activités en cours, contribueront à créer une culture organisationnelle où les objectifs de service au public seront respectés pleinement à tous les points de service désignés en vertu du Règlement sur les langues officielles.

Commentaires de la Commissaire

La CLO est d'avis qu'il faudrait remettre à tous les employés et non pas uniquement au personnel de bureau, là où c'est nécessaire, des instructions pour mieux accueillir le public dans les deux langues officielles et pour diriger les clients d'expression française vers du personnel bilingue. De plus, elle croit que la GRC devrait particulièrement donner suite aux recommandations 1, 2 et 4 dans les délais prévus.

Gendarmerie royale du Canada

Détachement municipal de Surrey

(30378)

14355, 57^e Avenue
Surrey (Colombie-Britannique)
V3X 1A9
(604) 599-0502

En 1994, le service en français était très bon. Le suivi de 1998 indique que la situation s'est quelque peu détériorée.

Les enquêteurs ont fait deux appels téléphoniques à ce détachement. L'accueil s'est fait dans les deux langues officielles une fois sur deux. Ils n'ont reçu le service en français qu'une seule fois le service était cependant très bon.

Une grande partie de l'affichage à l'extérieur et à l'intérieur était unilingue anglaise. Voici quelques exemples des indications unilingues affichées à l'extérieur : « Please use intercom for attendance when front door is locked », « Hours for civil fingerprinting ». À l'intérieur, des panneaux tels que : « General Inquiries », « Crime Prevention », « You will be served faster if you wait for service » accueillait les visiteurs. Toutefois, la documentation et les formulaires étaient disponibles en français et en anglais. Le pictogramme du SCT était affiché bien à la vue du public.

Lors de la visite sur place, notre enquêteur fut accueilli en anglais seulement. Toutefois, après avoir manifesté sa préférence linguistique, il obtint un service de très bonne qualité en français.

Le détachement compte huit postes désignés bilingues sur 490. Ces postes exigent une connaissance des deux langues d'un niveau intermédiaire de compétence linguistique. Les titulaires des postes bilingues satisfont aux exigences linguistiques ou les dépassent. Le personnel du bureau est au courant de ses obligations linguistiques. Le bureau entretient des communications avec la communauté d'expression française.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à la Gendarmerie royale du Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le personnel qui répond au téléphone utilise une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec lui en français ou en anglais;
2. de s'assurer, dans les plus brefs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, que le bureau est en mesure de fournir en tout temps des services au téléphone dans les deux langues officielles;
3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que la signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur sont dans les deux langues officielles;
4. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin de les inviter à communiquer avec eux en français ou en anglais.

Réponse de la GRC

Au cours des mois qui viennent, l'agent responsable des ressources humaines pour la Colombie-Britannique donnera instruction aux commandants des points de service désignés dans la division de prendre les mesures indiquées pour que les membres de leur personnel accueillent le public dans les deux langues officielles, tant au téléphone qu'en personne. Ces initiatives, et d'autres activités en cours, contribueront à créer une culture organisationnelle où les objectifs de service au public seront respectés pleinement à tous les points de service désignés en vertu du Règlement sur les langues officielles.

Commentaires de la Commissaire

La CLO est d'avis qu'il faudrait remettre à tous les employés et non pas uniquement au personnel de bureau, là où c'est nécessaire, des instructions pour mieux accueillir le public dans les deux langues officielles et pour diriger les clients d'expression française vers du personnel bilingue. De plus, elle croit que la GRC devrait particulièrement donner suite aux recommandations 2 et 3 dans les délais prévus.

Gendarmerie royale du Canada

Quartier général, sous-division de Victoria

(86285)

2881, rue Nanaimo
Victoria (Colombie-Britannique)
V8T 4Z8
(250) 380-6161

L'étude de 1994 a révélé que ce bureau offrait un service satisfaisant en français. Le suivi de 1998 indique que la situation s'est détériorée et que des améliorations devront être apportées.

Les enquêteurs ont effectué quatre appels téléphoniques à ce détachement. L'accueil ne s'est jamais fait dans les deux langues officielles. Ils ont reçu le service en français seulement une fois.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles, à l'exception des expositions réalisées sur place qui n'étaient qu'en anglais. À titre d'exemples, on pouvait lire sous les photos : « Northwest Mounted Police » et « Royal Canadian Mounted Police ». La documentation mise à la disposition du public était dans les deux langues officielles. Le pictogramme du SCT était affiché bien à la vue du public.

Le commissionnaire au bureau de la réception n'a fait aucune offre de services dans les deux langues officielles. Quand l'enquêteur lui a parlé en français, ce dernier lui a dit en « français », qu'il ne parlait pas français. L'enquêteur a dû insister pour être servi en français, et il s'est passé plus de dix minutes, avant que l'on ne trouve un agent bilingue -- délai inacceptable. Finalement, l'enquêteur a reçu un service en français d'excellente qualité.

Le bureau compte 50 employés dont dix sont bilingues. Les postes bilingues exigent une connaissance des deux langues d'un niveau intermédiaire de compétence linguistique. Les titulaires des postes bilingues satisfont aux exigences linguistiques de leur poste.

Le personnel du bureau ne semble pas bien comprendre les exigences de la LLO de même que leurs obligations en ce qui a trait au service en français et en anglais. Le bureau n'entretient pas de communications avec la communauté d'expression française. Il aurait intérêt à le faire pour mieux connaître les besoins de cette communauté et l'informer des services qu'il offre.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à la Gendarmerie royale du Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le personnel qui répond au téléphone utilise une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec lui en français ou en anglais;
2. de s'assurer, dans les plus brefs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, que le bureau est en mesure de fournir en tout temps des services au téléphone dans les deux langues officielles;
3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que tout l'affichage est dans les deux langues officielles, y compris les affiches maison;
4. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin de les inviter à communiquer avec eux en français ou en anglais;
5. de s'assurer, dès que possible et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le bureau offre des services en personne de qualité égale et dans les mêmes délais en français et en anglais;
6. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés non bilingues de ce bureau suivent les procédures requises pour acheminer (en français) les appels des clients d'expression française vers leurs collègues bilingues;
7. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés non bilingues de ce bureau, incluant les commissionnaires qui constituent le premier point de contact avec le public, suivent les procédures requises pour diriger (en français) les clients d'expression française vers leurs collègues bilingues;
8. d'informer de façon officielle, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, les employés de leurs obligations en matière de service au public dans les deux langues officielles;
9. d'établir, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, des communications avec la communauté d'expression française locale pour cerner ses besoins et informer ses membres des services offerts par le bureau.

Réponse de la GRC

Au cours des mois qui viennent, l'agent responsable des ressources humaines pour la Colombie-Britannique donnera instruction aux commandants des points de service désignés dans la division de prendre les mesures indiquées pour que les membres de leur personnel accueillent le public dans les deux langues officielles, tant au téléphone qu'en personne. Ces initiatives, et d'autres activités en cours, contribueront à créer une culture organisationnelle où les objectifs de service au public seront respectés pleinement à tous les points de service désignés en vertu du Règlement sur les langues officielles.

Commentaires de la Commissaire

La CLO est d'avis qu'il faudrait remettre à tous les employés et non pas uniquement au personnel de bureau, là où c'est nécessaire, des instructions pour mieux accueillir le public dans les deux langues officielles et pour diriger les clients d'expression française vers du personnel bilingue. De plus, elle croit que la GRC devrait particulièrement donner suite aux recommandations 2, 3, 5 et 9 dans les délais prévus.

Statistique Canada

(1396A)

**Service d'appel sans frais
1 800 263-1136**

Lors de l'étude en 1994, le service fourni en français à ce numéro sans frais était de bonne qualité. Le suivi de 1998 indique que la qualité du service s'est maintenue à ce niveau.

Notre enquêteur a fait deux appels au 1 800 263-1136, le numéro inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues et dans les annuaires téléphoniques à l'extérieur de la grande région de Vancouver. Ce numéro offre un nombre de messages enregistrés, qui sont tous dans les deux langues officielles. Les messages présentent une qualité linguistique adéquate tant en français qu'en anglais.

Ce point de service s'acquitte très bien de ses obligations linguistiques, et la CLO l'encourage à poursuivre dans la même voie.

Statistique Canada

Région du Pacifique

(15596)

Library Square Tower
300, rue Georgia ouest
Bureau 600
Vancouver (Colombie-Britannique)
V6B 6C7
(604) 666-3691

En 1994, le service offert en français par ce bureau était adéquat. Le suivi mené en 1998 démontre que le bureau a fait des progrès en améliorant la qualité du service.

Deux appels téléphoniques ont été effectués au (604) 666-3691, le numéro inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues ainsi que dans l'annuaire téléphonique local. L'accueil était dans les deux langues officielles lors de chacun des deux appels et le service fourni en français était très bon.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. Le pictogramme et l'affiche du SCT étaient bien à la vue du public dans l'aire de réception. À l'exception de la feuille d'inscription des visiteurs, la documentation et les formulaires étaient disponibles en français et en anglais.

Lors de la visite sur place, notre enquêteur fut accueilli dans les deux langues officielles. L'employée affectée à la réception a dirigé l'enquêteur vers les ordinateurs mis à la disposition du grand public et lui a expliqué en français qu'elle ne pouvait pas répondre à toutes ses questions. Elle a fait, par la suite, appel à un collègue bilingue qui fut en mesure de donner à l'enquêteur un service en français de très bonne qualité.

Le bureau compte 50 postes dont six exigent une connaissance des deux langues d'un niveau de compétence linguistique intermédiaire ou supérieur. Les titulaires des postes bilingues satisfont aux exigences linguistiques ou les dépassent. Le personnel du bureau est au courant de ses obligations linguistiques. Les gestionnaires de Vancouver et les messages électroniques en provenance de la Centrale située à Ottawa rappellent régulièrement aux employés leurs responsabilités liées au service au public dans les deux langues officielles. Le bureau entretient des communications avec la communauté d'expression française.

Suite à notre visite, le gestionnaire a fait traduire la feuille d'inscription des visiteurs.

- C80 -

Ce bureau s'acquitte très bien de ses obligations linguistiques, et la CLO l'encourage à poursuivre dans la même voie.

Anciens combattants

Bureau de district

(15645)

816, rue Government
Bureau 232
Victoria (Colombie-Britannique)
V8W 3B3
(250) 363-3836

L'étude de 1994 a révélé que le service en français fourni par ce bureau laissait à désirer. Le suivi de 1998 indique que la situation ne s'est guère améliorée.

Nous avons fait deux appels téléphoniques à ce bureau. Dans les deux cas, l'accueil était dans les deux langues officielles. Cependant, à chaque fois, le transfert d'appel s'est fait en anglais seulement. Nous avons finalement reçu à chacun des appels un service en français de bonne qualité.

La signalisation extérieure était dans les deux langues officielles. La documentation sur les présentoirs était disponible dans les deux langues officielles, cependant, sa disposition ne mettait en évidence que la version anglaise. Le pictogramme du SCT était affiché bien à la vue du public.

Lors de la visite sur place, l'enquêteur fut accueilli en anglais seulement et il n'a pas réussi à obtenir un service en français. En outre, la personne n'a pas eu recours à un collègue bilingue pour offrir le service en français.

Le bureau ne compte aucun poste désigné bilingue.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc au ministère des Anciens combattants :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que la documentation est disposée sur ses présentoirs de façon à refléter le caractère bilingue du bureau;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin de les inviter à communiquer avec eux en français ou en anglais;
3. de s'assurer, dans les plus brefs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, que le bureau est en mesure de fournir des services en personne dans les deux langues officielles, en tout temps;
4. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés non bilingues de ce bureau suivent les procédures requises pour acheminer (en français) les appels des clients d'expression française vers leurs collègues bilingues;
5. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés non bilingues de ce bureau suivent les procédures requises pour diriger (en français) les clients d'expression française vers leurs collègues bilingues;
6. d'augmenter, dès que possible et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, la capacité bilingue du bureau pour offrir des services au téléphone et en personne de qualité égale en français et en anglais.

Réponse de l'organisme

Pour ce qui est des trois aspects de l'offre active, le Ministère :

- veillera sans délai à ce que les brochures, les affiches et la documentation destinées à être vue du public dans le bureau de district de Victoria mettent en évidence les deux langues officielles;
- à la fin de l'année civile 1999, réexaminera les procédures établies pour répondre aux appels téléphoniques des clients d'expression française et les transmettre, et invitera un intervenant bilingue à participer périodiquement aux réunions du personnel pour que les préposés à l'accueil unilingues puissent s'exercer à utiliser la phraséologie appropriée;
- à la fin de l'année civile 1999, révisera avec le personnel d'accueil unilingue les procédures établies pour accueillir en personne les clients d'expression française et pour les diriger de la manière appropriée (en français) vers des collègues bilingues.

Pour ce qui est de la capacité d'offrir des services en personne dans les deux langues officielles, en tout temps, le bureau des langues officielles des Anciens combattants se chargera :

- d'examiner les exigences linguistiques des postes à Victoria, avec l'aide du personnel et des gestionnaires locaux, d'ici mars 2000, et d'en rendre compte;

- de formuler des recommandations relatives aux possibilités d'accroître la capacité d'offrir des services bilingues au bureau de Victoria en ayant recours à divers moyens : modifier les exigences linguistiques des postes, offrir au personnel en place de suivre des cours de langue, songer à renouveler le personnel dès que l'occasion se présente lorsque des postes clefs deviennent disponibles, ou partager des membres du personnel bilingues avec d'autres ministères fédéraux situés dans le même immeuble;
- de faire en sorte qu'une décision soit rendue relativement aux mesures correctives à prendre pour régler la question d'offrir des services dans les deux langues à Victoria d'ici juin 2000.

Commentaires de la Commissaire

La CLO aimerait qu'on lui remette, au plus tard six mois après la diffusion du présent rapport, une copie du plan des ressources humaines qui a été élaboré pour accroître le nombre de postes bilingues dans le bureau. Elle souhaiterait également qu'on l'informe, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, des mesures provisoires mises en place pour assurer des services bilingues en attendant que le bureau améliore sa capacité de fonctionner dans les deux langues officielles.

Diversification de l'économie de l'Ouest Canada

Centre de services aux entreprises

(93585)

601, rue Cordova Ouest
Vancouver (Colombie-Britannique)
V6B 1G1
(604) 775-5525

Nous n'avions pas vérifié la prestation du service en français offert par ce bureau lors de notre étude en 1994. L'enquête menée en 1998 révèle qu'il offre un très bon service en français en personne mais qu'il n'est pas en mesure de fournir le même service au téléphone.

Notre enquêteur a fait deux appels téléphoniques au (604) 775-5525, le numéro inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues. Lors de son premier appel, l'enquêteur écouta un message enregistré dans les deux langues officielles et il fut accueilli par la suite en anglais seulement par la réceptionniste. Ayant manifesté sa préférence linguistique, il fut mis en communication avec un agent bilingue qui lui donna un service en français de très bonne qualité. À son second appel, notre enquêteur fut accueilli en anglais seulement et il n'a pas réussi à obtenir un service en français.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur n'étaient pas entièrement dans les deux langues officielles. Il en était de même de la documentation et des formulaires mis à la disposition du public. De plus, le bureau n'affichait pas le pictogramme du SCT afin d'indiquer qu'il offrait le service en français et en anglais.

Lors de la visite sur place, notre enquêteur fut accueilli en anglais seulement. Toutefois, dès qu'il indiqua sa préférence linguistique, il obtint un service de très bonne qualité en français.

Le Centre compte 22 employés dont quatre sont bilingues. Il n'y a toutefois qu'un poste désigné bilingue. Le personnel du bureau, qui comprend des employés du gouvernement provincial (80 p. 100) et des employés du gouvernement fédéral (20 p. 100), ne semble pas bien comprendre les exigences de la LLO de même que leurs obligations en ce qui a trait au service en français et en anglais. De plus, le bureau n'entretient pas de communications avec la communauté d'expression française. Il aurait intérêt à le faire pour mieux connaître les besoins de cette communauté et l'informer des services qu'il offre.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à Diversification de l'économie de l'Ouest Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le personnel qui répond au téléphone utilise une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec lui en français ou en anglais;
2. de s'assurer, dans les plus brefs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, que le bureau est en mesure de fournir en tout temps des services au téléphone dans les deux langues officielles;
3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que la signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur sont dans les deux langues officielles;
4. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du SCT est placé bien à la vue du public;
5. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que toute la documentation destinée au public, y compris les formulaires, est disponible dans les deux langues officielles;
6. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin de les inviter à communiquer avec eux en français ou en anglais;
7. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés non bilingues de ce bureau suivent les procédures requises pour acheminer (en français) les appels des clients d'expression française vers leurs collègues bilingues;
8. d'informer de façon officielle, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, les employés de leurs obligations en matière de service au public dans les deux langues officielles;
9. d'établir, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, des communications avec la communauté d'expression française locale pour cerner ses besoins et informer ses membres des services offerts par le bureau.

Réponse du Ministère

Diversification de l'économie de l'Ouest (DEO) est fier de l'excellent service offert par ses Centres de services aux entreprises du Canada établis dans l'Ouest canadien et nous sommes toujours heureux de pouvoir améliorer davantage la prestation des services à notre clientèle, les PME. C'est pourquoi j'ai été particulièrement heureuse d'apprendre que vos vérificateurs ont apprécié le « très bon » service en français qu'ils ont reçu lors de leur visite au Centre de services aux entreprises Canada—Colombie-Britannique. Nous sommes cependant conscients qu'il est important, et ce dans toutes nos différentes initiatives, de respecter les dispositions de la *Loi sur les langues officielles* du gouvernement fédéral.

En réponse à votre lettre, j'aimerais aborder les différentes questions soulevées par les neuf recommandations formulées dans votre rapport provisoire et exposer les mesures que nous avons déjà prises pour répondre à ces questions, ainsi que les préoccupations qui ont été formulées sur le service téléphonique offert par le Centre aux clients francophones.

DEO travaille en étroite collaboration avec le gouvernement de la Colombie-Britannique afin d'adapter les services aux besoins des clients francophones du Centre. Bien qu'il soit souvent difficile, dans le cadre de ce partenariat, de trouver des solutions pratiques en accord avec les priorités linguistiques des deux parties, nous continuons néanmoins à chercher et à trouver des solutions mutuellement acceptables, dont des réponses aux différentes questions soulevées dans votre rapport provisoire.

La **recommandation numéro 1** fait référence à la nécessité de répondre au téléphone en accueillant les clients dans les deux langues. Les employés fédéraux se conforment effectivement à cette exigence, tandis que bon nombre des employés provinciaux qui travaillent au Centre (étant régis par une convention collective différente) ne sont qu'encouragés à le faire. Nous continuerons d'attirer l'attention des employés fédéraux du Centre sur l'importance des salutations bilingues. Nous encouragerons aussi les employés provinciaux à saluer volontairement les clients dans les deux langues, bien qu'il nous soit difficile de garantir quoi que ce soit à cet égard.

La **recommandation numéro 2** demande que le service téléphonique soit entièrement offert dans les deux langues officielles. Deux agents bilingues se partagent actuellement cette tâche. Il arrive qu'un client qui appelle pour la première fois au Centre et parle à un employé unilingue soit transféré, après un premier contact téléphonique unilingue, à un des employés fédéraux bilingues. Cette méthode semble bien fonctionner puisque, à ma connaissance, nous n'avons jamais reçu de plaintes de la part de clients en Colombie-Britannique.

La **recommandation numéro 3** a trait au bilinguisme des affiches à l'intérieur et à l'extérieur du Centre. Je puis vous assurer que, à l'heure actuelle, toutes les affiches sont conformes aux exigences en matière de langues officielles.

La **recommandation numéro 4** demande que le pictogramme du SCT soit pleinement visible. Le pictogramme est en fait bien en évidence sur le comptoir d'accueil du Centre. Toutefois, il peut arriver qu'il soit caché par des publications ou des circulaires déposées par inadvertance sur le comptoir. Pour faire suite à la préoccupation que vous avez soulevée, nous déplacerons le pictogramme à un endroit où il sera bien à la vue du public.

La **recommandation numéro 5** veut que tous les documents offerts au public par le Centre le soient dans les deux langues officielles. Tous les documents, à l'exception de ceux relatifs aux programmes et aux services uniquement provinciaux et de certains documents de référence du secteur privé (p. ex., des revues), sont disponibles dans les deux langues officielles. Nous continuerons de faire en sorte que les clients puissent se procurer, dans l'une ou l'autre des deux langues officielles, tous les documents qui portent sur les programmes, la réglementation et d'autres initiatives du gouvernement fédéral.

Les **recommandations numéros 6 et 7** concernent les salutations au public dans les deux langues et le transfert des appels à un agent bilingue; ces points ont été abordés dans ma réponse à la recommandation numéro deux.

La **recommandation numéro 8** relative à la nécessité d'informer les employés de leur obligation de servir le public dans les deux langues officielles a été portée à l'attention des employés fédéraux ainsi que des employés provinciaux, lesquels ont été encouragés à s'y conformer.

En ce qui concerne la **recommandation numéro 9**, je suis heureuse de vous informer que le Centre communique régulièrement avec le milieu des gens d'affaires francophones et continuera de favoriser ces relations. En outre, notre agent bilingue rencontre périodiquement la Chambre de commerce franco-canadienne et le bureau de Vancouver de la Chambre de commerce française. Le Centre annonce aussi ses services au verso de la page couverture des répertoires annuels de la Chambre, dans les deux langues officielles.

Commentaires de la Commissaire

La CLO note avec plaisir que le ministère de la Diversification de l'économie de l'Ouest travaille en étroite collaboration avec le gouvernement de la Colombie-Britannique afin d'adapter les services aux besoins des clients francophones du Centre. En outre, elle estime que le Ministère doit veiller, dans le cadre de ce partenariat, à mettre en place des mesures pratiques visant à accroître la capacité du Centre de fournir un service de qualité comparable en français comme en anglais, notamment aux chapitres de l'accueil du public dans les deux langues officielles et du transfert des appels provenant de clients d'expression française.

Recommandations de 1994

Dans son rapport intitulé « Une étude des bureaux fédéraux désignés pour répondre au public en français et en anglais » le CLO a recommandé :

- Que les bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles revoient leur signalisation intérieure pour s'assurer qu'elle soit dans les deux langues.
- Que les bureaux fédéraux utilisent une affiche, de préférence le pictogramme du SCT, pour annoncer que le service est disponible en français et en anglais.
- Que les institutions fédérales revoient le nombre et l'affectation du personnel bilingue des bureaux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles afin de s'assurer qu'elles ont les ressources nécessaires pour donner un service de bonne qualité.
- Que les institutions et les organismes centraux élaborent et adoptent des moyens efficaces afin d'informer le public qu'il peut choisir la langue qu'il préfère pour communiquer avec les institutions fédérales ou en obtenir des services.
- Que les institutions qui utilisent des lignes téléphoniques sans frais comme bureaux désignés pour fournir des services dans les deux langues, prennent les mesures nécessaires pour avoir en tout temps suffisamment de personnel bilingue pour assurer le service en français et en anglais.
- Que les institutions fédérales revoient l'affectation de leur personnel bilingue, notamment les employés en poste dans des bureaux qui n'ont aucune obligation de servir le public dans les deux langues officielles.
- Que les institutions fédérales mettent en place, dans les bureaux non désignés, où cela est approprié, un mécanisme efficace pour orienter vers les bureaux désignés la clientèle qui désire obtenir des services dans l'autre langue officielle.
- Que le SCT mette sur pied un processus de révision et de mise à jour régulière de la liste des points de service désignés, afin de s'assurer que tous les renseignements sont exacts.
- Que le SCT s'assure que le public est informé de l'emplacement des bureaux désignés.
- Que les institutions veillent à ce que tous les gestionnaires et le personnel des bureaux désignés soient mis au courant de leurs responsabilités.



Glossaire

- **demande importante**

Après avoir mené une vaste consultation auprès des institutions et du public, le SCT a publié le Règlement sur les langues officielles (Communications avec le public et prestation de services) (le Règlement) le 16 décembre 1991. Le Règlement définit l'expression « demande importante » et établit les règles régissant son application.

Les règles générales relatives à la **demande importante** prennent appui sur les données démographiques des unités du recensement : la taille de la minorité linguistique (au-delà d'un certain seuil) servie par un bureau ou un point de service, les caractéristiques de cette population ainsi que la proportion qu'elle représente de l'ensemble de la population de la région.

- **pondération**

Lorsqu'on a recours à un échantillonnage probabiliste (comme ce fut le cas pour l'étude de 1994), chaque unité choisie dans l'échantillon représente un certain nombre d'autres unités au sein de la population; pour exprimer cette représentation, on pondère chaque unité de l'échantillon. Par exemple, si on tire cinq points de service au hasard d'une population de 30 points de service, alors chacun des cinq points choisis reçoit un poids de six, et l'on présume qu'il représente six points dans la population.

Aux fins du présent suivi à l'étude sur les points de service, tous les bureaux choisis ont le même poids : un poids de un. Par conséquent, les résultats du suivi représentent l'ensemble des points de service vérifiés et non l'ensemble de tous les points de service désignés bilingues en Colombie-Britannique.

- **services clés**

Le Règlement a établi que certaines institutions fédérales offraient des services jugés essentiels pour la population minoritaire. Ces institutions doivent fournir, dans les régions métropolitaines de recensement où la population de la minorité d'expression française ou d'expression anglaise compte moins de 5 000 personnes et dans les subdivisions de recensement où la population minoritaire compte au moins 500 personnes et représente moins de 5% de l'ensemble de la population de cette subdivision, des services dans les deux langues officielles, s'ils sont les seuls bureaux de l'institution fédérale dans la région ou dans la subdivision à offrir l'un ou l'autre des services suivants :

- les services reliés aux programmes de la sécurité du revenu
- les services d'un bureau de poste
- les services d'un centre d'emploi (maintenant appelé centre des ressources humaines)
- les services d'un bureau du ministère de Revenu Canada (Impôt)
- les services d'un bureau du secrétariat d'État (maintenant appelé Patrimoine canadien)
- les services d'un bureau de la CFP

• **vocation du bureau**

Après avoir mené une vaste consultation auprès des institutions et du public, le SCT a publié le Règlement sur les langues officielles (Communications avec le public et prestation de services) (le Règlement) le 16 décembre 1991. Le Règlement définit l'expression « vocation du bureau » et établit les règles régissant son application.

Les règles sur la vocation du bureau portent sur les services qui touchent la santé ou la sécurité du public ou qui, en vertu de l'emplacement ou du mandat du bureau, exigent des services dans les deux langues. Elles comprennent notamment les bureaux des institutions fédérales situés dans les parcs nationaux et les parcs historiques (y compris un bureau de poste par parc).